

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

INFORME Nº AI-06-2023

**VERIFICACIÓN DE LA EFICIENCIA DE LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA QUE DEBEN ATENDER LOS
AEROPUERTOS INTERNACIONALES**
BORRADOR PARA EFECTOS DE DISCUSIÓN Y ANÁLISIS

OCTUBRE DEL 2023

ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
Abreviaturas.....	4
Sistema Nacional de Áreas de Conservación.....	4
RESUMEN EJECUTIVO	6
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1.- NATURALEZA DEL ESTUDIO	11
1.2.-JUSTIFICACIÓN	11
1.3.-OBJETIVOS	11
1.3.1.- Objetivo general	11
1.3.2.- Objetivos específicos.....	11
1.4.- ALCANCE	12
1.5.- METODOLOGÍA	12
1.6.- TIPO DE AUDITORÍA	12
1.7.- NORMATIVA ADMINISTRATIVA, LEGAL Y TÉCNICA	12
1.8.- CUMPLIMIENTO CON NORMAS GENERALES DE AUDITORÍA.....	17
1.9.- LIMITACIONES	17
1.10.- GENERALIDADES DEL ESTUDIO.....	18
1.11.- COMUNICACIÓN DE RESULTADOS	18
II. COMENTARIOS	20
2.1 Debilidades del sistema de Control Interno a percepción de los auditados.....	20
2.2 Análisis de Percepción de los Operadores.....	37
2.3 DEBILIDADES AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENCONTRADAS, en el DEPARTAMENTO DE AeropuertoS.....	43
2.3.1 No se logra evidenciar gestiones u operatividad de comités en el proceso aeropuertos.....	43
2.3.2 Los Aeropuertos Internacionales de la DGAC carecen de un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS).....	44
2.3.3 El Departamento de Aeropuertos carece de la figura de proceso denominado SMS Aeródromo.....	45
2.3.4 Inadecuada implementación de la reestructuración organizacional en el departamento de aeropuertos	46
2.3.5 La metodología empleada para identificar riesgos, no identifica los puntos de control que permita minimizar la posibilidad de que se materialice un riesgo en el Departamento de Aeropuertos	48
2.3.6 Desactualización de la base de datos relativa a eventos de fauna	51

2.3.7	Los diferentes Aeropuertos Internacionales de la DGAC, carecen de una comunicación y seguimiento formal de los planes de acción de los informes de la TSA	51
2.4	DEBILIDADES AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENCONTRADAS, en el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós	51
2.4.1	No se logra evidenciar gestiones u operatividad de comités en el proceso aeropuertos	51
2.4.2	El Aeropuerto AIDOQ carece de un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS)	52
2.4.3	El Aeropuerto AIDOQ carece de la figura de proceso denominado SMS Aeródromo	53
2.4.4	Inadecuada implementación de la reestructuración organizacional en el departamento de aeropuertos	54
2.4.5	La metodología empleada para identificar riesgos, no identifica los puntos de control que permita minimizar la posibilidad de que se materialice un riesgo en el AIDOQ	54
2.4.6	Debilidades de la plataforma de facturación	57
2.5	DEBILIDADES AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENCONTRADAS, en el Aeropuerto INTERNACIONAL DE LIMÓN	58
2.5.1	No se logra evidenciar gestiones u operatividad de comités en el proceso del AIL	58
2.5.2	El Aeropuerto AIL carece de un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS)	58
2.5.3	El Aeropuerto AIL carece de la figura de proceso denominado SMS Aeródromo	59
2.5.4	Inadecuada implementación de la reestructuración organizacional en el AIL	59
2.5.5	La metodología empleada para identificar riesgos, no muestra los puntos de control que permita minimizar la posibilidad de que se materialice un riesgo en el Aeropuerto Internacional de Limón	61
2.5.6	Debilidades de la plataforma de facturación	63
2.5.7	Se carece de Manual de Operaciones del AIL	67
2.5.8	Se carece de Plan de Seguridad	67
2.6	DEBILIDADES AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENCONTRADAS, en el Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma	67
2.6.1	No se ha definido formalmente la operatividad de comités en el AITBP	68
2.6.2	El AITBP carece de un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS)	68
2.6.3	En el AITBP carece de la figura de proceso denominado SMS Aeródromo	68
2.6.4	Inadecuada implementación de la reestructuración organizacional en el AITBP	69

2.6.5 La metodología empleada para identificar riesgos, no identifica los puntos de control que permita minimizar la posibilidad de que se materialice un riesgo en el AITBP.....	70
2.6.6 Debilidades de la plataforma de facturación	73
III. CONCLUSIONES	76
IV RECOMENDACIONES	80

ABREVIATURAS

Abreviatura	Significado
CETAC	Consejo Técnico de Aviación Civil
DGAC	Dirección General de Aviación Civil
LGCI	Ley General de Control Interno
AITBP	Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma
AIL	Aeropuerto Internacional de Limón
SMS	Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional. (S afety M anagement S ystem por sus siglas en Inglés)
AIDO	Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós
TSA	La Administración de Seguridad en el Transporte (Transportation Security Administration, por sus siglas en inglés)
AVSEC-FAL	Programa de Seguridad: Medidas y procedimientos adoptados para proteger a la aviación civil internacional contra actos de interferencia ilícita. Unidad AVSEC-FAL: Siglas en inglés de Aviation Security and Facilitation.
SINAC	Sistema Nacional de Áreas de Conservación
MOA	Manual de Operaciones del Aeródromo
NOTAM	Aviso distribuido por medios de telecomunicaciones que contiene información relativa al establecimiento, condición o modificación de cualquier instalación aeronáutica, servicio, procedimiento o peligro, cuyo conocimiento oportuno es esencial para el personal encargado de las operaciones de vuelo. Es el acrónimo inglés de Notice To Airmen
AIC	Circular de información aeronáutica (AIC). Aviso que contiene información que no requiera la iniciación de un NOTAM ni la inclusión en las AIP, pero relacionada con la seguridad del vuelo, la navegación

Abreviatura	Significado
	aérea, o asuntos de carácter técnico, administrativo o legislativo. Acrónimo del inglés: Aeronautical information circular
AIM	Oficina de información aeronáutica. Del inglés Aeronautical Information Management
IATA	Asociación Internacional de Transporte Aéreo. Del inglés: International Air Transport Association
CFIA	Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica
MOPT	Ministerio de Obras Públicas y Transportes
OACI	Organización de Aviación Civil Internacional

RESUMEN EJECUTIVO

¿Cuál fue el objetivo del estudio?

El objetivo general planteado en este estudio fue la evaluación de la Gestión Operativa–Administrativa y/o Financiera en torno a la definición de controles para mitigar los riesgos identificados en la DGAC, así como la comprobación del uso eficiente y efectiva de los recursos públicos.

¿Por qué se justificó el estudio?

De conformidad con el Artículo 22, inciso c) de la Ley General de Control (LGC) Interno, Nº 8292, le corresponde a la Auditoría Interna, en cumplimiento de sus funciones, realizar estudios que contribuyan a que se alcancen los objetivos institucionales. La Auditoría Interna requiere evaluar la efectividad del sistema de control interno implementado en la gestión técnica – aeronáutica, en el cumplimiento efectivo y con calidad de los objetivos institucionales, lo cual a su vez refleja el cumplimiento de la visión y misión institucional.

¿Cuáles fueron los principales hallazgos?

En la evaluación de la aplicación general de pruebas de Auditoría, que permitan establecer posibles brechas de control interno, y acorde con los documentos que se han tenido a la vista; se presentan debilidades en los distintos procesos que conforman los Aeropuertos Tobías Bolaños Palma (AITBP en adelante) Aeropuerto Internacional de Limón; (AIL en adelante) y Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós (AIDOQ en adelante).

Los hallazgos producto de esta evaluación se enfocan en:

1. La carencia de un modelo de gestión y operatividad en los comités que deben operar los aeropuertos.
2. La carencia de un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS)¹.
3. El proceso SMS Aeródromo; no se encuentra incorporado dentro de la estructura organizacional.
4. Debilidades en la implementación de la reestructuración organizacional en el Departamento de Aeropuertos.
5. La metodología empleada para identificar riesgos no identifica los controles específicos para minimizar la posibilidad de que se materialice un riesgo. Debilidad identificada en todos los aeropuertos.
6. Brechas de control en la implementación de los distintos componentes de control interno en la gestión de los aeropuertos evaluados

Los anteriores hallazgos están direccionados a incumplimientos generalizados en todos los Aeropuertos objeto de estudio con el RAC139.007 "Coordinación Operacional con Usuarios y Proveedores de Servicios", apartado (c)

El operador del aeródromo debe conformar al menos 5 comités:

1. El de Gestión de la Seguridad Operacional,
2. El Comité de Seguridad y Facilitación,
3. El Comité de Seguridad de Pista,
4. El Comité de Emergencias, y;
5. El Comité de Control de Fauna.

¹ Sistema de gestión de la seguridad operacional, SMS, (**S**afety **M**anagement **S**ystem por sus siglas en Ingles) es un sistema que sirve para garantizar la operación segura de las operaciones, mediante una gestión de riesgos de seguridad operacional eficaz.

No se logra documentar las funciones que desempeñan y el seguimiento a temas relacionados. Se exceptúa un caso específico del AIDOQ, donde se logra evidenciar la existencia de minutas del comité de seguridad y facilitación. En esta línea; no se han establecido políticas o instrucciones precisas que establezcan los medio para la debida coordinación y participación en dichos comités; adicionalmente no se cuenta con parámetros que permitan evaluar el cumplimiento de la gestión a partir de indicadores de eficiencia y eficacia.

Otros aspectos de relevancia; identificados en común a todos los aeropuertos está relacionado con la normativa internacional que se debe cumplir; específicamente con los RAC 139, RAC 14 y RAC 19; dado que se carece de un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS).

A nivel del Aeropuerto Internacional de Limón; este carece de un Plan de Seguridad, debidamente aprobado y oficializado; siendo además que no se evidencia una adecuada implementación de la reestructuración organizacional en el AIL.

En lo relativo al Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quiros; No se logra evidenciar, si actualmente las instalaciones, recursos (equipos) y seguridad son los óptimos para garantizar condiciones seguras para los usuarios, así como validar que los trámites de abordaje y desabordaje de pasajeros, no generen retrasos a los operadores aéreos

En el caso específico del Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma; al no obtener evidencia suficiente documentada; solo se mencionan producto de la entrevista realizada; que las principales debilidades de control; están orientadas en función a las fallas recurrentes en los sistemas financiero; por lo que su aplicación se vuelve inefectiva.

El Proceso de Aeropuertos en general; a partir de la evidencia documental, y de la entrevista realizada con la coordinación de este proceso; se ve debilitada la estructura de control, dado que se tienen asignadas responsabilidades en donde no se logran vincular las funciones del Decreto № 34821-MOPT, en relación con las funciones y responsabilidades derivadas de la regulación internacional, con el riesgo de no atender adecuada y oportunamente las funciones que son propias.

Se carece de seguimiento y monitoreo de los planes de acción con las fechas propuestas de cumplimiento de las oportunidades de mejora que emite la TSA en sus informes de inspección; así como un debilitamiento en la operación del sistema de facturación, en vista que el mismo presenta una serie de incidencias, que no permite a los usuarios del sistema realizar este proceso con una herramienta útil, confiable y oportuna, por lo que se está trabajando con un alto nivel de error en la facturación por parte de la Administración.

En lo relativo a la valoración de riesgos; a nivel del Proceso de Aeropuertos; de la lectura de esta entrevista; se puede inferir; que no se tienen planes de contingencia ni documentación soporte que indiquen que hacer ante estos posibles eventos; entre estos los relacionados con ciberataques; así como la mayor exposición de riesgos, se plantea en función a la carencia de recurso humano, presupuestario y tecnológico; no obstante, en alguna medida se evidencia; la identificación de riesgos y la comunicación mediante oficios a los órganos superiores, ha sido un proceso al que se ha prestado la atención oportuna; y que permite conocer la condición a la que está expuesta la DGAC; ante las manifestaciones que expresan los responsables de ejecutar las medidas de control para minimizar el riesgo.

Este esquema de exposición de riesgos presentes en todos los Aeropuertos acá evaluados; entiéndase, AITBP; AIL; y AIDOQ; tienen como posibles eventos comunes los siguientes:

- a) Posibilidad de incumplimiento de normas y estándares internacionales por falta de recurso especializado; dado no se tienen los puestos definidos dentro del organigrama institucional, para efectos de la certificación.
- b) Planes de contingencia no definidos, ni documentación soporte que indiquen que hacer en caso alguno.
- c) Inexistencia de minutas de los comités establecidos y no visualiza personal que disponga plantear estrategias de riesgos.
- d) Débil servicio de mantenimiento necesario en la instalación aeroportuaria.

En general; se observa que no se tiene claridad que los controles existentes, permitan mitigar riesgos; dado no se realiza un análisis de riesgos sobre los distintos procesos de cada aeropuerto; para poder determinar si a partir de los controles vigentes; el riesgo residual se puede mantener en un nivel de aceptabilidad.

¿Qué esperamos de la Administración?

El cumplimiento de las recomendaciones que se plantean en este estudio; que le permita a la administración activa; lograr identificar y actualizar eventos potenciales de riesgo; y una mejora sustantiva en la gestión documental, que logre la verificación de puntos de control efectivos que maximicen el cumplimiento de los objetivos de cada Proceso en Aeropuertos.

I. INTRODUCCIÓN

1.1.- NATURALEZA DEL ESTUDIO

Este ejercicio se lleva a cabo con el propósito de comprobar y verificar la eficiencia en la gestión de las operaciones aeroportuarias a partir de la administración de los aeropuertos internacionales en el Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma; Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quiros y Aeropuerto Internacional de Limón.

1.2.-JUSTIFICACIÓN

De acuerdo con la valoración de riesgos y como parte del plan de trabajo del periodo 2022, le corresponde a la Auditoría Interna, en cumplimiento de sus funciones, brindar servicios de auditoría orientados a fortalecer el sistema de control interno, de conformidad con la competencia institucional a valorar la eficiencia de la gestión operativa aeroportuarias

1.3.-OBJETIVOS

1.3.1.- Objetivo general

Comprobar y verificar la eficiencia en la gestión de las operaciones aeroportuarias a partir de la administración de los aeropuertos internacionales: Daniel Oduber Quirós (AIDOQ), ubicado en Liberia, Guanacaste, Tobías Bolaños Palma (AITBP), ubicado en Pavas, San José, y en el Aeropuerto de Limón (AIL)

|

1.3.2.- Objetivos específicos

Analizar los diferentes resultados de todas las áreas o unidades desde el punto de vista de la gestión operativa, sustantiva y en consideración de los evaluadores

de control interno y riesgos (evaluación y análisis del sistema de control interno y el SEVRI). Para lo anterior se debe atender las siguientes actividades.

1.4.- ALCANCE

El estudio de auditoría requerido se enfocará en el entorno operativo de la Dirección General de Aviación Civil, en oficinas centrales y en aeropuertos locales e internacionales incluidos dentro de su ámbito de acción y a partir del alineamiento de actividades dirigidas desde la Unidad de Auditoría Interna.

1.5.- METODOLOGÍA

En la realización de esta auditoría se aplicaron técnicas verbales, documentales, indagación y entrevistas, así como prácticas usuales para este tipo de estudios, dentro de ellas, muestreos y la síntesis, con el fin de obtener el respaldo adecuado de los hallazgos identificados.

1.6.- TIPO DE AUDITORÍA

Este estudio corresponde a una auditoría de carácter especial.

1.7.- NORMATIVA ADMINISTRATIVA, LEGAL Y TÉCNICA

- a. Ley General de Control Interno, № 8292.
- b. Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)
- c. Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, (R-DC-119-2009)²
- d. Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014).³

Leyes

- a. 4E02 Ley General de Aviación Civil V.02.

² “La Gaceta” № 28, del 10 de febrero del 2010.

³ “La Gaceta” № 184, del 25 de setiembre del 2014, vigente a partir del 01 de enero del 2015.

- b. 6E05, Ley General de la Administración Pública, № 6227.
- c. 6E18, Ley Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, № 8131.

Decretos

- a. 6E71, Decreto № 34821-MOPT.
- b. 5E19, Decreto Ejecutivo № 41417-MOPT Reorganización administrativa integral del Consejo Técnico de Aviación Civil.
- c. 7R16, Reglamento para el control de entrada y salida de personas y vehículos a las áreas.
- d. 6E72, Decreto № 35620-MOPT.
- e. 7R15, Reglamento para la asignación de espacios en AITBP Decreto № 34849 MOPT.

Reglamentos

- a) DECRETO-42393-RAC-139-2020-CERTIFICACION-AERODROMOS.
- b) DECRETO-42395-RAC-14-2020-AERODROMOS-VOL-1.
- c) DECRETO -41717-MOPT, publicado en la Gaceta 8 de enero del 2021

Documentos de OACI

- a) Anexo 14 segunda parte.
- b) Anexo 14.
- c) Anexo 17.
- d) Anexo 19.
- e) Anexo 9.

- f) Documento № 8973 Manual de Seguridad para la protección de la aviación civil contra los actos de interferencia ilícita.
- g) Documento № 9137-AN/898, Manual de Servicios de Aeropuertos,

PUBLICACIONES AERONAUTICAS

- a) AIC serie A
- b) AIC serie C
- c) AIP

MANUALES DGAC

- a) 7M21 Plan de Emergencias Aeroportuarias AITBP R.03.
- b) 7M24, MOA AEROPUERTO INTERNACIONAL TOBIÁS BOLAÑOS PA.

PROCEDIMIENTOS

- a) 5F28 Ficha de Proceso V.04.
- b) 5P02, Planificación y control de gestión V.25.
- c) 7P02, Procedimiento Administración de Aeropuertos V.16.
- d) PSG-03, Ficha de Proceso Administración de Aeropuertos y Aeródromo.

INSTRUCTIVOS

- a) 7I11 Emisión de credenciales para ingreso a áreas restringidas del AITBP V.04.
- b) 7I14, Retiro y resguardo de una nave inutilizada en caso de un accidente aéreo V.01.

- c) 7118, Plan de Contingencia Ceniza Volcánica MRPV Cierre Temporal V.02.
- d) 7148, Trámite de obras nuevas o remodelaciones de los espacios concesionados.

Asimismo, en la tramitación del presente estudio se deberá observar lo estipulado en la Ley General de Control Interno, № 8292, específicamente en los siguientes artículos:

Artículo 36.- Informes dirigidos a los titulares subordinados. Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:

a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jérarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.

b) Con vista de lo anterior, el jérarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jérarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jérarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas,

en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.

c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

Artículo 38.-Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.

La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.

Artículo 39.-Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios.

El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos incurrirán en responsabilidad administrativa, cuando debiliten con sus acciones el sistema de control interno u omitan las actuaciones

necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable.

Asimismo, cabrá responsabilidad administrativa contra el jerarca que injustificadamente no asigne los recursos a la auditoría interna en los términos del artículo 27 de esta Ley.

Igualmente, cabrá responsabilidad administrativa contra los funcionarios públicos que injustificadamente incumplan los deberes y las funciones que en materia de control interno les asigne el jerarca o el titular subordinado, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna, sin perjuicio de las responsabilidades que les puedan ser imputadas civil y penalmente.

El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos también incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, por obstaculizar o retrasar el cumplimiento de las potestades del auditor, el subauditor y los demás funcionarios de la auditoría interna, establecidas en esta Ley.

Cuando se trate de actos u omisiones de órganos colegiados, la responsabilidad será atribuida a todos sus integrantes, salvo que conste, de manera expresa, el voto negativo."

1.8.- CUMPLIMIENTO CON NORMAS GENERALES DE AUDITORÍA

El estudio se ejecutó de conformidad con las "Normas Generales de Auditoría para el Sector Público" (R-DC-64-2014) y las "Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en Sector Público".

1.9.- LIMITACIONES

En la realización de este estudio; no se tuvieron limitaciones al alcance.

1.10.- GENERALIDADES DEL ESTUDIO

Para este estudio se consideró el Decreto Ejecutivo No 41417-MOPT Reorganización administrativa integral del Consejo Técnico de aviación Civil, para lo cual establece las funciones para los diferentes departamentos y procesos tales como el de Aeropuertos;

- Departamento de Aeropuertos (artículo 25)
- Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós (artículo 27); un aeropuerto con rango de categoría internacional, un volumen de 19953 operaciones aéreas; y que para el 2022 obtuvo un presupuesto de ₡ 197,549.903. En la actualidad cuenta con 11 funcionarios.
- Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma (artículo 28). Este aeropuerto cuenta con rango de categoría internacional y local; un volumen de 43844 operaciones aéreas, con un presupuesto en el año 2022 de ₡ 107,835.539.00. Actualmente cuenta con 13 funcionarios.
- Aeropuerto Internacional de Limón (artículo 29). Este aeropuerto cuenta con un rango de categoría 2B local, tránsito visual; manejando un volumen de 3271 operaciones aéreas, con un presupuesto en el año 2022 de ₡34,680.475.00. en la actualidad cuenta con 6 funcionarios

Como parte de las actividades y funciones que deben realizar los aeropuertos, se consideró la normativa vinculante tales como los anexos de la OACI.

1.11.- COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

En atención a lo señalado en la Norma No 205 (Comunicación de resultados) de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, el XXX del año en curso

se remitieron notas con el fin convocar a la conferencia final con el propósito de atender, escuchar y valorar opiniones, discrepancias y aportes que puedan surgir de los resultados finales que obtuvimos durante el estudio. Este ejercicio se llevó a cabo el XXX en la sala de reuniones de la Auditoría Interna, con la presencia, por parte de la Administración de XXX, donde XXX (*explicar sí se presentaron observaciones o no, y sí se atendieron en el informe*).

BORRADOR

II. COMENTARIOS

2.1 DEBILIDADES DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO A PERCEPCIÓN DE LOS AUDITADOS

En este estudio se evalúa la efectividad del sistema de control interno; de los Aeropuertos AIDOQ, AIL; AITBP, adicionalmente, con algunas observaciones que se consideraron relevantes del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

De los resultados de la aplicación de la herramienta de percepción de los Auditados, acerca de la efectividad del sistema de control interno; se tiene un cumplimiento general consolidado del 89%.

A manera individual por aeropuerto, se detalla la calificación obtenida y los aspectos que inciden por componente de control interno en la puntuación promedio, la cual se muestra a continuación:

Coordinación de Aeropuertos

A nivel de la Coordinación de Aeropuertos; se presentan los resultados de percepción de los auditados, a partir de la encuesta aplicada, sobre los distintos componentes del sistema de Control Interno de la Dirección General de Aviación Civil.

En cada uno de los componentes se detalla las distintas líneas de evaluación y sus respectivas calificaciones; mismas que se detallan en el cuadro de referencia, con un análisis posterior sobre lo observado por esta Auditoría, según los resultados presentados; y que se muestran a continuación:

Cuadro Nº 1

Resultados finales de la evaluación del Sistema de Control Interno, por componente, a percepción de los entrevistados. Coordinación Aeropuertos

Fecha: 2022

TEMA	PUNTOS	
NORMAS GENERALES		75%
Normas Generales	75%	
AMBIENTE DE CONTROL		54%
Ambiente de Control	75%	
Compromiso Superior	38%	
Fortalecimiento de la Ética	100%	
Estructura Organizativa	57%	
Idoneidad del personal	0%	
VALORACIÓN DE RIESGOS		100%
Valoración de Riesgos	100%	
Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI) y Valoración de Riesgos	100%	
Vinculación con la Planificación Institucional.	100%	
ACTIVIDADES DE CONTROL		78%
Actividades de Control	69%	
Requisitos de las Actividades de Control	100%	
Protección y Conservación del Patrimonio	100%	
Exigencia de Confiabilidad con la Información	100%	
Garantía de eficiencia y eficacia en las Operaciones	0%	
Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico	100%	
SISTEMAS DE INFORMACIÓN		100%
Sistemas de Información	100%	
SEGUIMIENTO DEL SCI		100%
Seguimiento del SCI	100%	
Orientaciones para el Seguimiento del SCI	100%	
Actividades de Seguimiento del SCI	100%	
Actividades para el fortalecimiento del SCI	100%	
CALIFICACIÓN GENERAL		85%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de los cuestionarios aplicados.

Del cuadro anterior, según la percepción de los entrevistados; se considera que debe prestarse especial atención a nivel de ambiente de control; con un énfasis

en lo relativo a compromiso superior con una calificación del 38% y estructura organizativa en un 57%. Esto por cuanto, la línea de compromiso superior sugiere que se percibe que existe poco involucramiento de la Alta Dirección y del mismo Consejo en los sistemas de control interno institucional. Asimismo, la estructura organizativa; a propósito de la implementación del Decreto Ejecutivo Nº 41417-MOPT; merece especial atención, debido a poder determinar el debido cumplimiento de este con la reestructuración planteada.

A nivel de valoración de riesgos, la calificación de un 100%; no es congruente con la calificación obtenida en el componente actividades de control, que obtiene un 69%; dado como se indica en el cuerpo del informe; se tienen varias actividades a nivel de la Coordinación de Aeropuertos que por diversas situaciones estructurales organizativas no pueden ser atendidas.

A nivel de los componentes de sistemas de información y seguimiento; la percepción del auditado con un cumplimiento del 100%, en las líneas generales de evaluación, indica que debe documentarse y validarse el cumplimiento en estos componentes; dado que las pruebas realizadas y que documentan este estudio, indica mejoras en estos apartados.

A continuación, se detallan por componente de control interno los aspectos calificados con un cumplimiento parcial o un no cumplimiento, según percepción del auditado, lo cual da origen a la calificación que se detalló en el cuadro anterior:

PREGUNTAS	Entrevistado #4 AEROPUERTOS
NORMAS GENERALES: Normas Generales	
¿Se encuentran bien definidas las responsabilidades y funciones del personal de acuerdo a las funciones del Decreto 41417, artículo 27 AITBA, artículo 28 AIDOQ y artículo 29 AIL, según corresponda	PARCIAL
¿A partir de los superiores y encargado del aeropuerto, se promueve el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del Sistema de Control Interno (SCI)?	PARCIAL
¿ El personal que se desempeña en el aeropuerto reúne las competencias (idoneidad) requeridas para la atención eficiente de su cargo?	PARCIAL
AMBIENTE DE CONTROL: Ambiente de Control	
¿Existe un ambiente de control en la institución que propicie el cumplimiento en las funciones que corresponde atender al aeropuerto, artículos 27, 28 y 29 según corresponda, del decreto 41417	PARCIAL
¿Existe una designación formal con las respectivas responsabilidades indicadas en el perfil de puestos?	PARCIAL
¿Existen funciones que realiza el personal que no están formalmente establecidas en el manual de puestos o perfil de puesto.	PARCIAL
¿Existen capacitaciones recurrentes que le permitan mantener actualizado al personal respecto a las funciones que atiende	PARCIAL
AMBIENTE DE CONTROL: Compromiso Superior	
¿Se ha evidenciado compromiso de superiores respecto a las funciones que establece el decreto 41417 en los artículos 27, 28 y 29 según corresponda para cada aeropuerto?.	PARCIAL
¿El administrador del aeropuerto realiza su función en compromiso con sus deberes?	PARCIAL
¿Las técnicas de trabajo para el desempeño de labores del aeropuerto son de fácil comprensión, aplicación y comunicación?	NO
¿EL superior del administrador del aeropuerto supervisa y da seguimiento a las funciones indicadas en los artículos 27, 28 y 29 del decreto 41417 para el aeropuerto ?	PARCIAL
AMBIENTE DE CONTROL: Estructura Organizativa	
¿Se ha realizado la separación de funciones necesarias (una sola persona no realice actividades claves del proceso), para garantizar la adecuada administración del aeropuerto?. Considerando los cambios según el los artículos 27, 28 y 29 del decreto 41417	PARCIAL
¿Existe una estructura funcional definida que permita establecer las responsabilidades y funciones del aeropuerto?	NO
¿La estructura funcional definida, favorece la atención objetiva de los problemas que se presenten en el aeropuerto?	NO
¿ Existe evidencia de que el personal del Aeropuerto conoce las actualizaciones de sus funciones, según lo indica los artículos 27, 28 y 29 del decreto 41417 ?	PARCIAL
AMBIENTE DE CONTROL: Idoneidad del personal	
¿Se cuenta con personal suficiente para llevar a cabo las labores asignadas según artículos 27,28 y 29 del decreto 41417 ?	NO
El personal que se encuentra asignado al puesto de Gestor de Seguridad Operacional tiene la experiencia o calidades del perfil requerido.	NO
ACTIVIDADES DE CONTROL: Actividades de Control	
¿Se supervisa periódicamente al personal que realiza las actividades en el aeropuerto?	PARCIAL
¿ Existen procedimientos para ejecutar y gestionar el plan SMS Aeródromo?	NO
¿Se han definido parámetros que definan puntualmente cuando se está ante labores que sean de extrema urgencia, exepcionabilidad y eventualidad?.	NO
ACTIVIDADES DE CONTROL: Garantía de eficiencia y eficacia en las Operaciones	
¿Se ha definido parámetros que permita evaluar el cumplimiento de la gestión en estudio a partir de indicadores de deficiencia y eficacia?	NO
¿Se han establecido procedimientos para vigilar la aplicación del sistema de Gestión de la Seguridad Operacional del Aeropuerto conforme Anexos 14 y 19 de la Organización Internacional de Aviación Civil y los Reglamentos Aeronáuticos Costarricenses.?	NO

Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós

A nivel del Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quiros; se presentan los resultados de percepción de los Auditados, a partir de la encuesta aplicada, sobre los distintos componentes del sistema de Control Interno implementados.

En cada uno de los componentes se detalla las distintas líneas de evaluación y sus respectivas calificaciones; mismas que se detallan en el cuadro de referencia, con un análisis posterior sobre lo observado por esta Auditoría, según los resultados presentados; y que se muestran a continuación:

Cuadro Nº 2

Resultados finales de la del Sistema de Control Interno, por componente, a percepción de los entrevistados. AEROPUERTO INTERNACIONAL DANIEL ODUBER QUIROS

Fecha: 2022

TEMA	PUNTOS	
NORMAS GENERALES		92%
Normas Generales	92%	
AMBIENTE DE CONTROL		86%
Ambiente de Control	100%	
Compromiso Superior	100%	
Fortalecimiento de la Ética	100%	
Estructura Organizativa	79%	
Idoneidad del personal	50%	
VALORACIÓN DE RIESGOS		92%
Valoración de Riesgos	100%	
Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI) y Valoración de Riesgos	100%	
Vinculación con la Planificación Institucional.	75%	
ACTIVIDADES DE CONTROL		92%
Actividades de Control	100%	
Requisitos de las Actividades de Control	100%	
Protección y Conservación del Patrimonio	100%	
Exigencia de Confiabilidad con la Información	100%	
Garantía de eficiencia y eficacia en las Operaciones	50%	
Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico	100%	

SISTEMAS DE INFORMACIÓN		100%
Sistemas de Información	100%	
SEGUIMIENTO DEL SCI		75%
Seguimiento del SCI	100%	
Orientaciones para el Seguimiento del SCI	0%	
Actividades de Seguimiento del SCI	100%	
Actividades para el fortalecimiento del SCI	100%	
CALIFICACIÓN GENERAL		89%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de los cuestionarios aplicados.

Del cuadro anterior, relacionado con la percepción que tienen los Auditados del AIDOQ; acerca del cumplimiento de los distintos componentes de control interno; a nivel de ambiente de control, debe prestarse atención en la línea de idoneidad del personal, que obtiene una calificación del 50%; aspecto que alerta acerca del conocimiento o competencias del personal en la implementación de sistemas adecuados de control interno en sus diferentes etapas. A nivel de valoración de riesgos y actividades de control; se plantea un cumplimiento del 92%; sin embargo, conviene analizar la vinculación de planificación institucional a nivel de riesgos; con la garantía de eficiencia y eficacia en las operaciones; y analizar la razón de una disminución en dicha percepción. Llama la atención a nivel del seguimiento la línea de orientaciones para el seguimiento del SCI; lo que hace pensar que no se cuentan con políticas claras o lineamientos para monitorear el cumplimiento de las distintas actividades de los demás componentes de control.

A continuación, se detallan por componente de control interno los aspectos calificados con un cumplimiento parcial o un no cumplimiento, según percepción del auditado, lo cual da origen a la calificación que se detallo en el cuadro anterior:

PREGUNTAS	Entrevistado #1 AIDOQ
NORMAS GENERALES: Normas Generales	
¿ El personal que se desempeña en el aeropuerto reúne las competencias (idoneidad) requeridas para la atención eficiente de su cargo?	PARCIAL
AMBIENTE DE CONTROL: Ambiente de Control	
¿Existen capacitaciones recurrentes que le permitan mantener actualizado al personal respecto a las funciones que atiende	PARCIAL
AMBIENTE DE CONTROL: Compromiso Superior	
¿Existe evidencia que muestre el cumplimiento de las disposiciones del MOA del aeropuerto ?	PARCIAL
AMBIENTE DE CONTROL: Fortalecimiento de la Ética	
Existen políticas claras para el fortalecimiento de la ética, que garantice que el personal del aeropuerto se orienten adecuadamente para que realicen su gestión con transparencia?	NO
AMBIENTE DE CONTROL: Estructura Organizativa	
¿Existe evidencia que los comités de facilitación (fauna, seguridad, operadores y emergencias) cumple con las labores que le corresponde según se indica anexo 9	PARCIAL
¿Se han establecido formalmente los medios para coordinar y participar en comités del Aeropuerto: Seguridad y Facilitación, Planes de Emergencia de Aeropuertos, Peligro Aviario y Fauna, Operadores Aéreos?.	NO
AMBIENTE DE CONTROL: Idoneidad del personal	
¿Se cuenta con personal suficiente para llevar a cabo las labores asignadas según artículos 27,28 y 29 del decreto 41417 ?	PARCIAL
El personal que se encuentra asignado al puesto de Gestor de Seguridad Operacional tiene la experiencia o calidades del perfil requerido.	PARCIAL
VALORACIÓN DE RIESGOS: Vinculación con la Planificación Institucional	
¿Para realizar la planificación de las actividades que debe atender el aeropuerto se considera los riesgos que puedan afectar la gestión?	PARCIAL
ACTIVIDADES DE CONTROL: Garantía de eficiencia y eficacia en las Operaciones	
¿Se ha definido parámetros que permita evaluar el cumplimiento de la gestión en estudio a partir de indicadores de deficiencia y eficacia?	PARCIAL
¿ Se han establecido los controles para actualizar las bases de datos de la fauna silvestre en el área de movimiento con las estadísticas de impactos de aves y otras especies (fauna) con aeronaves. ?.	PARCIAL

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de los cuestionarios aplicados

Aeropuerto Internacional de Limón

A nivel del Aeropuerto Internacional de Limón; se presentan los resultados de percepción de los Auditados, a partir de la encuesta aplicada, sobre los distintos componentes del sistema de Control Interno implementados.

En cada uno de los componentes se detalla las distintas líneas de evaluación y sus respectivas calificaciones; mismas que se detallan en el cuadro de referencia, con un análisis posterior sobre lo observado por esta Auditoría, según los resultados presentados; y que se muestran a continuación:

Cuadro № 3

Resultados finales de la evaluación del Sistema de Control Interno, por componente, a percepción de los entrevistados

Fecha: 2022

TEMA	PUNTOS	
NORMAS GENERALES		75%
Normas Generales	75%	
AMBIENTE DE CONTROL		80%
Ambiente de Control	100%	
Compromiso Superior	100%	
Fortalecimiento de la Ética	100%	
Estructura Organizativa	100%	
Idoneidad del personal	0%	
VALORACIÓN DE RIESGOS		100%
Valoración de Riesgos	100%	
Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI) y Valoración de Riesgos	100%	
Vinculación con la Planificación Institucional.	100%	
ACTIVIDADES DE CONTROL		81%
Actividades de Control	88%	
Requisitos de las Actividades de Control	100%	
Protección y Conservación del Patrimonio	100%	
Exigencia de Confiabilidad con la Información	100%	
Garantía de eficiencia y eficacia en las Operaciones	0%	
Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico	100%	
SISTEMAS DE INFORMACIÓN		100%
Sistemas de Información	100%	
SEGUIMIENTO DEL SCI		100%
Seguimiento del SCI	100%	
Orientaciones para el Seguimiento del SCI	100%	
Actividades de Seguimiento del SCI	100%	
Actividades para el fortalecimiento del SCI	100%	
CALIFICACIÓN GENERAL		89%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de los cuestionarios aplicados.

De la percepción de los auditados en el AIL; se analiza, que a nivel del componente de ambiente de control; la línea de idoneidad del personal sugiere una atención especial; dado se da un cumplimiento del 50% a los ítems cubiertos en este apartado. Es de especial atención, que el componente de valoración de riesgos obtenga un cumplimiento del 100%; junto con los componentes de sistemas de información y seguimiento; dado, el proceso de reestructuración a partir del cumplimiento del Decreto Ejecutivo № 41417-MOPT, ha generado importantes vacíos en lo que a implementación se refiere, lo que consecuentemente generaría posibles exposiciones de riesgo en sus diferentes actividades. A nivel de actividades de control la línea de garantía de eficacia y eficiencia en las operaciones; debe revisarse para analizar su incongruencia con la alta calificación de percepción en el resto de las actividades de los demás componentes que califican un 100% de cumplimiento.

A continuación, se detallan por componente de control interno los aspectos calificados con un cumplimiento parcial o un no cumplimiento, según percepción del auditado, lo cual da origen a la calificación que se detalló en el cuadro anterior:

PREGUNTAS	Entrevistado #3 AL
NORMAS GENERALES: Normas Generales	
¿ La Administración promueve el establecimiento de políticas, normas y procedimientos para la gestión que se realiza en el aeropuerto?	PARCIAL
¿Las políticas, normas y procedimientos con que se realiza la gestión en el aeropuerto se encuentren debidamente documentadas, comunicadas y actualizadas en el aeropuerto?	PARCIAL
¿ El personal que se desempeña en el aeropuerto reúne las competencias (idoneidad) requeridas para la atención eficiente de su cargo?	PARCIAL
AMBIENTE DE CONTROL: Ambiente de Control	
¿Existe una designación formal con las respectivas responsabilidades indicadas en el perfil de puestos?	NO
¿Existen funciones que realiza el personal que no están formalmente establecidas en el manual de puestos o perfil de puesto.	NO
AMBIENTE DE CONTROL: Compromiso Superior	
¿Existe evidencia que muestre el cumplimiento de las disposiciones del MOA del aeropuerto ?	NO
AMBIENTE DE CONTROL: Idoneidad del personal	
¿Se cuenta con personal suficiente para llevar a cabo las labores asignadas según artículos 27,28 y 29 del decreto 41417 ?	NO
El personal que se encuentra asignado al puesto de Gestor de Seguridad Operacional tiene la experiencia o calidades del perfil requerido.	NO
ACTIVIDADES DE CONTROL: Actividades de Control	
¿ Existen procedimientos para ejecutar y gestionar el plan SMS Aeródromo?	NO
¿En los procedimientos se identifican las excepciones que se puedan presentar en las actividades del aeropuerto	PARCIAL
¿En los procedimientos se identifican oportunamente las desviaciones que se puedan presentar en su área.	PARCIAL
ACTIVIDADES DE CONTROL: Requisitos de las Actividades de Control	
El personal relacionado con el Manual Operacional Aeroportuario cuenta con las herramientas para cumplir sus funciones.	NO
ACTIVIDADES DE CONTROL: Garantía de eficiencia y eficacia en las Operaciones	
¿Se ha definido parámetros que permita evaluar el cumplimiento de la gestión en estudio a partir de indicadores de deficiencia y eficacia?	NO
¿Se dispone de procedimientos para administrar la plataforma de estacionamiento de aeronaves, conforme a disposición las solicitudes de nuevas operaciones/nuevos itinerarios/modificación de horarios que gestionen los operadores aéreos. ?.	PARCIAL
¿Se han establecido procedimientos para vigilar la aplicación del sistema de Gestión de la Seguridad Operacional del Aeropuerto conforme Anexos 14 y 19 de la Organización Internacional de Aviación Civil y los Reglamentos Aeronáuticos Costarricenses. ?.	NO

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de los cuestionarios aplicados

Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma

A nivel del Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma; se presentan los resultados de percepción de los Auditados, a partir de la encuesta aplicada, sobre los distintos componentes del sistema de Control Interno implementados.

En cada uno de los componentes se detalla las distintas líneas de evaluación y sus respectivas calificaciones; mismas que se detallan en el cuadro de referencia, con un análisis posterior sobre lo observado por esta Auditoría, según los resultados presentados; y que se muestran a continuación:

Cuadro N° 4

Resultados finales de la evaluación del Sistema de Control Interno, por componente, a percepción de los entrevistados. Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma

Fecha: 2022

TEMA	PUNTOS	
NORMAS GENERALES		100%
Normas Generales	100%	
AMBIENTE DE CONTROL		72%
Ambiente de Control	100%	
Compromiso Superior	88%	
Fortalecimiento de la Ética	100%	
Estructura Organizativa	71%	
Idoneidad del personal	0%	
VALORACIÓN DE RIESGOS		100%
Valoración de Riesgos	100%	
Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI) y Valoración de Riesgos	100%	
Vinculación con la Planificación Institucional.	100%	
ACTIVIDADES DE CONTROL		64%
Actividades de Control	81%	
Requisitos de las Actividades de Control	0%	
Protección y Conservación del Patrimonio	100%	
Exigencia de Confiabilidad con la Información	50%	
Garantía de eficiencia y eficacia en las Operaciones	100%	
Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico	50%	
SISTEMAS DE INFORMACIÓN		70%
Sistemas de Información	70%	
SEGUIMIENTO DEL SCI		75%
Seguimiento del SCI	100%	
Orientaciones para el Seguimiento del SCI	0%	

Cuadro № 4

Resultados finales de la evaluación del Sistema de Control Interno, por componente, a percepción de los entrevistados. Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma

Fecha: 2022

Actividades de Seguimiento del SCI	100%	
Actividades para el fortalecimiento del SCI	100%	
CALIFICACIÓN GENERAL	80%	

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de los cuestionarios aplicados.

Del análisis de percepción según datos arrojados en la herramienta aplicada al Auditado en el AITBP; se desprende que a nivel del componente de ambiente de control; la estructura organizativa e idoneidad del personal, se obtiene una baja calificación; misma que genera una alerta, dado son dos líneas de este componente de especial relevancia en cualquier estructura de control interno. La valoración de riesgo debe ser objeto de revisión documental; para ser consecuente con el componente de ambiente de control, dado que si se tiene un ambiente de control deficiente mayor es la exposición al riesgo de las distintas actividades que lo componen. Debe notarse que el componente de actividades de control; sistemas de información y seguimiento del SCI; son componentes que son objeto de análisis en líneas relevantes, como requisitos para las actividades de control; exigencia en la confiabilidad de la información, sistemas de información y orientaciones para el seguimiento, cuya calificación de cumplimiento no supera el 70%; siendo en algunos casos hasta de 0% de cumplimiento.

A continuación, se detallan por componente de control interno los aspectos calificados con un cumplimiento parcial o un no cumplimiento, según percepción del auditado, lo cual da origen a la calificación que se detalló en el cuadro anterior:

PREGUNTAS	Entrevistado #2 ATBP
AMBIENTE DE CONTROL: Ambiente de Control	
¿Existen capacitaciones recurrentes que le permitan mantener actualizado al personal respecto a las funciones que atiende	NO
AMBIENTE DE CONTROL: Compromiso Superior	
¿Las técnicas de trabajo para el desempeño de labores del aeropuerto son de fácil comprensión, aplicación y comunicación?	PARCIAL
¿Existe evidencia que muestre el cumplimiento de las disposiciones del MOA del aeropuerto ?	PARCIAL
AMBIENTE DE CONTROL: Estructura Organizativa	
¿Se ha realizado la separación de funciones necesarias (una sola persona no realice actividades claves del proceso), para garantizar la adecuada administración del aeropuerto?. Considerando los cambios según el los artículos 27, 28 y 29 del decreto 41417	NO
¿Existe una estructura funcional definida que permita establecer las responsabilidades y funciones del aeropuerto?	PARCIAL
¿La estructura funcional definida, favorece la atención objetiva de los problemas que se presenten en el aeropuerto?	PARCIAL
AMBIENTE DE CONTROL: Idoneidad del personal	
¿Se cuenta con personal suficiente para llevar a cabo las labores asignadas según artículos 27,28 y 29 del decreto 41417 ?	NO
ACTIVIDADES DE CONTROL: Actividades de Control	
¿Tienen conocimiento los funcionarios del aeropuerto de todas las actividades que conlleva la planificación del área?	PARCIAL
¿ Existen procedimientos para ejecutar y gestionar el plan SMS Aeródromo?	PARCIAL
¿El personal encargado de los ensayos de instalaciones tienen los instrumentos para cumplir los ensayos.	PARCIAL
ACTIVIDADES DE CONTROL: Requisitos de las Actividades de Control	
El personal relacionado con el Manual Operacional Aeroportuario cuenta con las herramientas para cumplir sus funciones.	NO
ACTIVIDADES DE CONTROL: Exigencia de la Confiabilidad con la Información	
¿La información que se genera en el proceso en estudio es confiable (No sea de fácil manipulación o alteración) y que se disponga de manera segura?	PARCIAL
ACTIVIDADES DE CONTROL: Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico	
¿Las actividades establecidas para la supervisión por parte del encargado del proceso en estudio, permiten obtener una seguridad razonable del cumplimiento de las disposiciones jurídicas y técnicas establecidas en la normativa que rige la materia?	PARCIAL
SISTEMAS DE INFORMACIÓN: Sistemas de Información	
¿Se dispone de sistemas de información en el proceso en estudio para el uso eficiente de los documentos que se generan?. Pueden ser sistemas de uso manual y/o automatizado.	PARCIAL
¿Los sistemas de información existentes son flexibles a modificaciones que puedan sufrir por cambios interno y externo en el entorno?.	PARCIAL
¿Dispone la Unidad de una adecuada gestión documental, o procedimientos que le permita el control, almacenamiento y recuperación de la información de forma oportuna y eficiente?.	PARCIAL
SEGUIMIENTO DEL SCI: Orientaciones para el seguimiento del SCI	
¿ Existe un proceso formal para el seguimiento al plan de emergencias del aeropuerto ?.	PARCIAL
¿ Se han establecido las directrices para la generación de los informes y controles sobre la administración de los recursos utilizados en el aeropuerto. ?.	PARCIAL
SEGUIMIENTO DEL SCI: Actividades de Seguimiento del SCI	PARCIAL

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de los cuestionarios aplicados.

De conformidad con los resultados a percepción de los auditados, la Auditoría Interna, amplió conocimiento a partir de la validación de la gestión que se realiza en los aeropuertos mediante entrevistas a partes relacionadas con la gestión operativa de los Aeropuertos dentro de los que se mencionan:

1. Silvia Jimenez, Coordinadora de Aeropuertos
2. Julio Arias Quesada, AIL
3. Karla Cascante Ureña, AITB
4. Judith Benavides González, AITB
5. Hernán Juárez Pérez, AIDOQ
6. Allen Vargas Rodriguez, Gerente Proyecto contrato concesión AIDOQ
7. Vanesa Madriz Sequeira, Fiscalizadora Contrato AIDOQ
8. César Jaramillo, Gerente Coriport
9. Roy Mauricio Vásquez V. AVSEC-FAL⁴

En resumen, las principales observaciones aportadas por estas partes se mencionan a continuación:

1. De la Coordinación de Aeropuertos, se indica que, a nivel del marco normativo, no se incluye el Decreto Ejecutivo Nº 41417-MOPT, mismo que establece la reestructuración integral de la DGAC y el CETAC, donde vienen las funciones del departamento de aeropuertos y cuales son éstas, las unidades que lo componen y expresamente no incluye el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría. Desde el año 2019 se hizo la observación para que se hiciera la modificación, sin que a la fecha se hubiese atendido, por lo que, todo lo relacionado con el AIJS no está dentro del ámbito competencia nuestro.

⁴ Programa de Seguridad: Medidas y procedimientos adoptados para proteger a la aviación civil internacional contra actos de interferencia ilícita. Unidad AVSEC-FAL: Siglas en inglés de Aviation Security and Facilitation.

2. La reestructuración generada a partir de la fase de implementación; no fue desarrollada bajo una planificación previa; dado no se contó con un análisis de una estructura saliente con una entrante. Ejemplo de lo anterior, es en la clasificación a nivel de Jefaturas; en razón que a pesar de las responsabilidades no se tiene ningún reconocimiento o compensación diferenciada con otros funcionarios con menores responsabilidades de supervisión.

La gerencia del AIDOQ, por temas normativos, se maneja aparte, o sea técnica, formal y estructuralmente, así como a nivel de rendición de cuentas, no está vinculado al departamento de aeropuertos; aunque es parte de la Institución. También, si vemos el anexo 9 de normativa, por ejemplo, habla de facilitación y eso les corresponde a terminales no al departamento de aeropuertos, ya que acá no se da el servicio a pasajeros. Este anexo está mal redactado y no deja claro los límites de hasta dónde llega cada órgano.

3. A nivel de recursos humanos, existen muchas limitaciones, dado todas las funciones asociadas a un departamento de aeropuertos, además del proceso de certificación de aeropuertos se realiza actualmente con 2 personas y una secretaria.
4. Actualmente hay 26 aeródromos locales, es una unidad que se crea y no hay jefatura, una funcionaria la asume, firma y ejecuta como jefatura, la evaluación del desempeño que le envían es un formulario de profesional 2, no de jefatura, se pretende calificarle con las funciones que tiene su contrato en realidad con la institución y no con las funciones que realmente

ejecuta como corresponde, esto debe resolverlo el servicio civil porque es un tema que influye y afecta en la parte operativa.

Para estas terminales, hay un contrato de seguridad, vigilancia y uno de limpieza, no se tiene personal de la DGAC en los aeródromos, existe una contratación medio híbrida, no es solamente un contrato sólo de seguridad y vigilancia porque el cartel como se tenía cómo resolver, y ahí hay un riesgo, la medida de mitigación que se implementó fue llevar un control de las aeronaves que ingresan para poder tener algún tipo de información de la matrícula, del capitán, de cuántos pasajeros a bordo llegan, de dónde vienen, a dónde se dirigen, pero lo estamos gestionando a través de un tercero y que nos den las bitácoras, se tiene claro que eso no es una función de un oficial de seguridad.

5. A nivel del tema de certificación, dentro del proceso de certificación, que ya presentó fase dos a nivel del Tobías Bolaños Palma y el Daniel Oduber Quirós, se sabe que hay falencias porque se requiere darle la estructura que pide la normativa a un aeropuerto internacional y no se cuenta con dicha estructura. De ahí que, específicamente lo que es SMS, el encargado, se llama gerente de operaciones, el de SMS, esas plazas no existen. Si eso no se resuelve, no se podrá tener certificados los aeropuertos, y asumirlo con el mismo personal que tenemos tampoco se podría.
6. No se tiene un SMS, de aeródromos, ni de aeropuerto, ni aeródromos internacionales, lo que se hace es gestionar eso con planes y acciones puntuales, que mucho tiene que ver también el tema fauna y todas las inspecciones, revisando perímetros, buscando alternativas, drenando canales.

7. En la gestión, la inspección, específicamente lo que es fauna se atiende con sinergias con instituciones públicas porque no se tienen recursos, entonces SINAC, la Universidad de Costa Rica y la Universidad Nacional de Costa Rica, realizan alianzas y colaboran con diagnósticos, inventarios de fauna, con esa información se realizan las inspecciones, los registros fotográficos, se identifican puntos calientes y se hacen reuniones con mantenimiento de infraestructura para hacer un plan de abordaje.
8. No se logra documentar las gestiones que permitan garantizar, que las instalaciones, recursos (equipos) y seguridad son los óptimos para garantizar condiciones seguras para los usuarios, así como validar que los trámites de abordaje y desabordaje de pasajeros, no generen retrasos a los operadores aéreos.

De los resultados anteriores a percepción de los auditados y otras partes relacionadas, esta Auditoría Interna mediante comprobación documental y verificación de los temas señalados se identificaron debilidades importantes relacionados con:

- La carencia de un modelo de gestión y operatividad en los comités que deben operar los Aeropuertos.
- La carencia de un sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS).
- El proceso SMS Aeródromo; no se encuentra incorporado dentro de la estructura organizacional.
- Debilidades en la implementación de la Reestructuración Organizacional en el Departamento de Aeropuertos.

- La Metodología empleada para identificar Riesgos, no identifica los controles específicos para minimizar la posibilidad de que se materialice un riesgo. Debilidad identificada en todos los Aeropuertos.
- Brechas de Control en la implementación de los distintos componentes, control interno siendo estos, ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, sistemas de información y seguimiento del sistema de control interno en la gestión de los Aeropuertos evaluados.

2.2 ANÁLISIS DE PERCEPCIÓN DE LOS OPERADORES.

De los análisis de encuestas a percepción de los Operadores, es importante destacar que uno de los principales factores que se considera afectan la operación y sistemas adecuados de control interno, es el presupuestal; dado los recursos financieros no son lo suficientes para atender los múltiples servicios que deben brindarse a los clientes de cada aeropuerto.

Otro factor de prestar atención está relacionado con la capacidad instalada para atender altos volúmenes de usuarios de los aeropuertos; no solo a nivel de infraestructura física, sino además a nivel de cantidad de personal asignado a los aeropuertos AIDOQ; AIL Y AITBP.

Los anteriores tres factores; sea el presupuestal; infraestructura física y cantidad de personal asignado a estos aeropuertos; tendrían una incidencia relevante a una mayor exposición de riesgos de operación; así como de poder generar una adecuada implementación de los distintos componentes de control interno vigentes; aspecto que se refleja en los resultados documentados y analizados en cuerpo de este informe.

Como resultado de las entrevistas y encuesta de percepción los aspectos con mayor calificación como se detalla en el análisis anterior son los siguientes:

- Los factores que afectan los servicios de aeropuerto se indicaron por parte de los operadores la falta de presupuesto, para un total de 42 encuestados.
- Los factores que se consideran afectan la oportunidad del servicio, se indicó la capacidad del personal para atender altos volúmenes, para un total de 36 encuestados.
- De los riesgos mencionados se ha considerado que, el riesgo de saturación de servicios representa un alto impacto o probabilidad de ocurrencia, en cada aeropuerto, para un total de 41 encuestados.

De conformidad con los resultados a percepción de los auditados y operadores, la Auditoría realiza las comprobaciones de los temas que resulten de interés para el alcance del estudio, encontrando las debilidades que se mencionan y analizan a continuación:

En el siguiente cuadro se establecen los porcentajes de cumplimiento con relación a las funciones de cada Aeropuerto, detalladas en el Decreto Ejecutivo Nº 41417-MOPT, artículo 27 AITBP, artículo 28 AIDOQ y artículo 29 AIL, según corresponda en cada uno de los aeropuertos; incluyendo el Área de Aeropuertos, artículo 25;

	Total Items	Cumple	No Cumple	Cumple Parcial	Porcentaje de Cumplimiento
Aeropuertos	19	16	1	2	89%
AIL	29	20	8	1	71%
AITBP	29	10	13	6	45%
AIDOQ	30	26	2	2	90%

A continuación, se detallan los incumplimientos concretos al Decreto Ejecutivo para cada uno de los Aeropuertos mencionados:

Coordinación de Aeropuertos

- No se adjuntan documentos de contratación del Plan Nacional
- MOA corresponde a un borrador del año 2019. No se encuentra actualizado
- Se adjuntan oficios de solicitud para certificación AITBP 2021 / AIDOQ 2022, sin embargo, no se encuentran debidamente aprobados.
- Minuta de seguimiento Plan Maestro corresponde al periodo 2020
- Memoria mesa N° 5, no es un documento formal
- Se adjunta un informe de quejas no formal

Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quiros

- Con relación a la implementa del plan SMS Aeródromo, no se adjunta evidencia
- No se observa la coordinación con las dependencias de la DGAC en cuanto a la toma de acciones correctivas a discrepancias del área de movimiento y obras de infraestructura.
- No se evidencia coordinación y participación en comités del Aeropuerto relacionados a Peligro Aviario y Fauna con los Operadores Aéreos.

Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma

- El procedimiento de planificación, ejecución, control y evaluación de las operaciones aeroportuaria se encuentra en proceso de revisión.
- El procedimiento para coordinar con el Unidad de Transporte Aéreo de la DGAC, la planificación de nuevas operaciones de aerolíneas y nuevos itinerarios de vuelos acorde a la disponibilidad del espacio en plataforma para su estacionamiento y recomendar conforme a disposición las solicitudes de nuevas operaciones/nuevos itinerarios/modificación de horarios que gestionen los operadores aéreos, se encuentra en proceso de revisión
- El procedimiento que planifica y administra la plataforma de estacionamiento de aeronaves y recomendar conforme a disposición las solicitudes de nuevas operaciones/nuevos itinerarios/modificación de horarios que gestionen los operadores aéreos, se encuentra en proceso de revisión
- Con relación al Plan SMS Aeródromo y la gestión de la seguridad Operacional en el área de movimiento del aeródromo, pista activa, calles de rodaje, rampas/plataforma; el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional del Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma el mismo se encuentra en revisión.
- No se observan evidencias que respalden la ejecución de las siguientes funciones:
 - Convocatoria al comité de fauna y peligro aviar y dar seguimiento al plan de mitigación y control de la fauna del aeródromo.
 - Inspecciones y reportes de peligros encontrados dentro del aeródromo.
 - Como promueve y aplica las acciones correctivas detectadas en las inspecciones y divulgar las acciones de mejora entre los operadores.

- Como imparte charlas de prevención de peligro aviar y fauna.
- Como implementa y vigila la aplicación del sistema de Gestión de la Seguridad Operacional del Aeropuerto conforme Anexos 14 y 19 de la Organización Internacional de Aviación Civil y los Reglamentos Aeronáuticos Costarricenses
- Coordina y participa en comités del Aeropuerto: Seguridad y Facilitación, Planes de Emergencia de Aeropuertos, Peligro Aviario y Fauna, Operadores Aéreos y cualquier otro que se considere importante
- Solicita la emisión de NOTAM's, AIC y otras publicaciones aeronáuticas para su publicación a través de la Oficina de información Aeronáutica (AIM)
- Cómo se efectúa depósitos bancarios de dineros generados por los cobros de servicios aeroportuarios brindados en el aeropuerto; así como emitir informes y controles sobre la administración de los recursos utilizados en el aeropuerto
- Cómo supervisa la calidad en los servicios que se prestan en el aeropuerto de acuerdo a los niveles de servicio y confort establecidos por IATA, a través de inspectores de Terminal
- Cómo fiscaliza los hangares y seguimiento de los procedimientos establecidos
- Cómo administra la caja chica del aeropuerto.
- Cómo realiza seguimiento de las denuncias recibidas y resueltas, interpuestas ante las administraciones y la Contraloría de Servicios

Aeropuerto Internacional de Limón

- No se observa Plan de Emergencias del aeropuerto
- No se adjunta el protocolo de seguridad

- No existe un procedimiento formal para atender los requerimientos y consultas de las compañías aéreas, usuarios y evacuar consultas
- No se adjunta información del procedimiento de fiscalización por prestación de servicios de salvamento y extinción de incendios
- No se adjunta información de implementación y seguimiento para la debida aplicación del sistema de gestión de la seguridad operacional del aeropuerto
- No se observa Manual de Operaciones Aeroportuarias del AIL
- No hay minutas formales donde se establece la coordinación y participación en comités del Aeropuerto: seguridad y Facilitación, Planes de Emergencia de Aeropuertos, Peligro aviario y fauna con Operadores aéreos
- No se adjuntan bitácoras que respalden las acciones correctivas detectadas en las inspecciones y las acciones de mejora
- No se adjunta información para el plan SMS aeródromo
- No se adjunta el procedimiento de seguridad operacional en el área de movimiento del aeródromo, pista activa, calles de rodaje, rampas/plataforma

En la comprobación de las metas e indicadores de medición y control para la integración de funciones, esta Auditoría verificó que se gestionan mediante la vinculación a tres objetivos específicas, y vinculados a cuatro metas. El cumplimiento de estas metas se gestiona mediante reporte consolidado denominado Matriz de programación y evaluación del plan Anual operativo 2022. Dicho reporte se fue informado mediante oficio DGAC-DA-OF-0007-2023; y dirigido a la Jefe de la Unidad de Planificación Institucional.

La elaboración de este Reporte Consolidado; están estrechamente vinculadas a las líneas estratégicas L1; L3 y L7 del Plan Estratégico Institucional.

Sobre esta base los indicadores de cumplimiento se miden según el porcentaje de solicitudes atendidas; Porcentaje de disposiciones acatadas, Porcentaje de gestiones atendidas, y Cantidad de informes realizados. Cada uno de estos indicadores son respaldados mediante la respectiva gestión documental a la que tuvo acceso esta Auditoría.

2.3 DEBILIDADES AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENCONTRADAS, EN EL DEPARTAMENTO DE AEROPUERTOS

2.3.1 No se logra evidenciar gestiones u operatividad de comités en el proceso aeropuertos

A partir de las pruebas de Auditoría realizadas, no se logró documentar y/o evidenciar que los comités de Gestión de la Seguridad Operacional, Comité de Seguridad y Facilitación, Comité de Seguridad de Pista, Comité de emergencias, y Comité de Control de Fauna; estén en funcionamiento y coordinación en los Aeropuertos Internacionales de AIDOQ; AITBP y AIL. Se da la excepción del Aeropuerto de Liberia que se logra evidenciar la existencia de minutas del comité de seguridad y facilitación, el AITBP que cuenta con minutas de Comité de facilitación, fauna y emergencias y el AIL minuta del Comité de Seguridad.

Estos comités deben cumplir un rol; dentro de la estructura de control que permita coordinar las actividades en materia de facilitación entre los departamentos, agencias y otros órganos del Estado interesados o responsables de los diversos aspectos de la aviación civil internacional, y con los explotadores de aeropuertos y de aeronaves (Migración, Aduanas, Sanidad, etc.). así definido por el RAC139.007 "Coordinación operacional con usuarios y proveedores de servicios".

En ausencia de un estudio de cargas de trabajo, a pesar de las manifestaciones por parte de los encargados, no existe claridad de cuáles son las necesidades de

la calificación y la cantidad de recurso humano para atender con oportunidad y eficiencia todas las actividades según decreto para desarrollar estas actividades; son la principal causa que motivan la inoperatividad de estos comités; aunado a que no se han establecido formalmente políticas o directrices institucionales que indiquen los medios para coordinar y participar en Comités de Aeropuertos generando con ello el incumplimiento de lo establecido en los reglamentos aeronáuticos citados anteriormente. Conforme oficio DGAC-DA-OF-190-2023 con fecha 16 de junio de 2023, dirigido a la Sra. Sandra López Madrigal se tramita solicitud de estudio de cargas de trabajo en el Departamento de Aeropuertos por parte de MBA. Sylvia Jiménez Cascante, Jefe Departamento de Aeropuertos.

2.3.2 Los Aeropuertos Internacionales de la DGAC carecen de un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS)

Este sistema de gestión de la seguridad operacional, deben contar con un Ejecutivo Responsable y un Gerente de Seguridad Operacional; posiciones que no se encuentran oficializadas de conformidad con la Circular de Asesoramiento de referencia en su apartado 1.045. para lo cual se verifica el Oficio DGAC-DA-OF-101-2021, con fecha 19 de marzo de 2021 dirigido al Sr. Álvaro Vargas Segura, a la sazón Director General de Aviación Civil, emitido por la MBA. Sylvia Jiménez Cascante, jefe Departamento de Aeropuertos y el Lic. Leonardo Calvo Vega, de Gestión de Aeropuerto Internacionales.

El requerimiento de un sistema de gestión de la seguridad operacional es un requisito indispensable para optar por la certificación de los aeródromos internacionales y mantener al estado dentro de la organización de aviación civil internacional en cumplimiento con su normativa OACI.

Al respecto el Auditado; indica que la gestión de seguridad operacional se hace de manera parcial y bajo condiciones de alto riesgo debido a las limitaciones

estructurales organizacionalmente hablando que presenta el Departamento al no contar formalmente con una Unidad de Gestión Aeroportuaria.

2.3.3 El Departamento de Aeropuertos carece de la figura de proceso denominado SMS Aeródromo

El proceso SMS AERÓDROMO; no se encuentra incorporado dentro de la estructura organizacional; debilitando con esto poder generar procedimientos para controlar los riesgos en la prestación del servicio aeroportuario según expone anexo 19 y la Directriz (Circular) de Asesoramiento de Gestión de la Seguridad Operacional SMS a proveedores de servicios en el Estado de Costa Rica.

En este contexto; se da un incumplimiento del Decreto Ejecutivo № 41417-MOPT en su punto 6 artículo 25; que a la letra indica:

“Evaluar el cumplimiento en la prestación de servicios y la adopción e implementación de planes de corrección de deficiencias, obras de infraestructura o de seguridad operacional para mantener los aeropuertos internacionales y locales del Estado en categoría certificable, además de mantener vigilancia continua para asegurar la condición certificada de los aeródromos, en estricto apego y cumplimiento del marco normativo del Reglamento de Aviación Civil, RAC. 139 "Certificación de Aeródromos" y el Anexo 14 de la OACI”

Esta debilidad de cumplimiento de dicho Decreto; surge de que los perfiles de puestos en relación con las funciones establecidas en el Decreto Ejecutivo № 41417-MOPT, no se encuentran oficializadas, debido a que no existe una designación formal en el manual de puestos de la DGAC, de conformidad con el

oficio DGAC-DA-OF-117-2020, página 2 con fecha 20 de abril de 2020 dirigido a la Sra. Vilma López Víquez Jefe de la Unidad de Panificación Institucional, DGAC, emitido por MBA. Sylvia Jiménez Cascante, Jefe Departamento de Aeropuertos y Lic. Leonardo Calvo Vega, Gestión de Aeropuerto Internacionales.

Esto conlleva a que no se cumpla con los requerimientos formales del decreto, y se asuman actividades y responsabilidades no establecidas en los perfiles de puestos de la DGAC.

2.3.4 Inadecuada implementación de la reestructuración organizacional en el departamento de aeropuertos

No se logra vincular las funciones del Decreto Ejecutivo № 41417-MOPT, en relación con las funciones y responsabilidades derivadas de la regulación internacional. Esto genera el riesgo de no atender adecuada y oportunamente las funciones que son propias, lo que está generando que los funcionarios administrativos; actualmente tengan recargos de funciones técnicas lo cual debilita el sistema de control interno, no solo por la posible incompatibilidad de funciones, sino además por existir una mayor exposición de error en las tareas asignadas por falta de competencias. Al respecto el área de Recursos Humanos se pronunció mediante oficio de Recursos Humanos DGAC-DA-OF-0157, con fecha 23 de mayo de 2023 dirigido a la Sra. Vilma López Víquez Jefe de la Unidad de Panificación Institucional, emitido por MBA. Sylvia Jiménez Cascante, jefe Departamento de Aeropuertos y Lic. Leonardo Calvo Vega, de Gestión de Aeropuerto Internacionales.

No obstante, lo anterior; existe un claro incumplimiento del Decreto Ejecutivo № 41417-MOPT; al no generarse una clara reestructuración organizacional en el Departamento de Aeropuertos; que permita cumplir con los objetivos planteados en dicho decreto; y que permitan fortalecer la gestión aeroportuaria.

Debe mencionarse que el Departamento de Aeropuertos no evidencia contar con el personal requerido, de acuerdo con la normativa aplicable en el RAC 139, Certificación, operación y vigilancia de aeródromos, apartado RAC139.303, Competencia y requerimientos de personal, la obligatoriedad por parte del Operador de los Aeródromos (Departamento de Aeropuertos) contar con personal clave en las tres áreas antes indicadas, así como otras medidas por medio de las cuales se puedan determinar requisitos para este personal, a saber:

"...(c) El operador del aeródromo debe proponer a la DGAC, para su aprobación el personal clave, responsable de Operaciones, Mantenimiento y Seguridad Operacional, el cual debe cumplir los siguientes requisitos:

(1) Operaciones:

- (i) Formación superior en ingeniería o arquitectura, administración de Aeródromos, o una licencia de técnico aeronáutico u otra carrera afín a las operaciones de aeródromo que la DGAC con base a los atestados del candidato pueda aceptar.
Cinco años de experiencia mínima comprobada en operaciones de aeródromos.

(2) Mantenimiento:

- (i) Formación superior en ingeniería civil, mecánica, eléctrica, construcción o arquitectura, colegiado al CFIA.
- (ii) Cursos especializados en aeródromos.
- (iii) Cinco años de experiencia comprobada en puestos de supervisión o inspección en el área de mantenimiento de aeródromos, o dos años sujeto a un plan de entrenamiento propuesto por el operador del aeródromo, o dos años sujeto a un plan de entrenamiento propuesto por el operador del aeródromo y aceptable para la DGAC.

(3) Gestión de la Seguridad Operacional:

- (i) Formación superior y capacitación en sistema de la gestión de la seguridad operacional, o una licencia de técnico aeronáutico u otra carrera afín a las operaciones de aeródromo que la DGAC con base a los atestados del candidato pueda aceptar. Experiencia mínima de cinco años comprobada en operación, o mantenimiento, o sistema de calidad, o sistemas de la gestión de la seguridad operacional de aeródromos.

Lo anterior, de conformidad con el oficio DGAC-DA-OF-366-2022, del 10 de noviembre de 2022 dirigido al Sr. Fernando Naranjo Elizondo Director General de Aviación Civil, emitido por MBA. Sylvia Jiménez Cascante, jefe Departamento de Aeropuertos y el Lic. Leonardo Calvo Vega, de Gestión de Aeropuerto Internacionales.

En esta misma línea la Auditoría comprobó que se tiene planteada una modificación al Decreto Ejecutivo por parte de la coordinación de Aeropuertos. Mediante oficio y de la documentación aportada por el auditado se tiene el Oficio de solicitud de levantamiento de funciones por parte de la Unidad de Planificación; siendo que la misma todavía se encuentra en trámite de gestión, conforme oficio DGAC-UPI-OF-078-2023, con fecha 09 de junio de 2023 Solicitud de revisión y definición de necesidades de ajustes en funciones del Decreto Ejecutivo Nº 41417-MOPT, emitido por. Silvia Solano Solís, Encargada Proceso Análisis Administrativo y Vilma López Víquez, Jefatura Unidad Planificación Institucional.

2.3.5 La metodología empleada para identificar riesgos, no identifica los puntos de control que permita minimizar la posibilidad de que se materialice un riesgo en el Departamento de Aeropuertos

De la aplicación de entrevistas y análisis realizado a la matriz de riesgo evaluada por esta Auditoría se logra determinar que, para calificar el riesgo residual, la Administración no ha definido puntos de control que permitan minimizar la probabilidad de riesgo; siendo que lo que establecen son en actividades de tipo operativo. Este aspecto se comprobó con el Auditado; en entrevista de análisis de la matriz de riesgo, siendo que se reconoce las debilidades indicadas en la respectiva calificación, tal como se detalla en los siguientes párrafos.

De lo anteriormente indicado; no cuenta la administración con una adecuada gestión documental que permita evaluar la efectividad en la administración del riesgo, precisamente por el error conceptual indicado. En línea con lo anterior, se ejemplifica; a partir de la percepción del auditado y comprobación por parte de la auditoría; sobre aspectos analizados en el proceso de Aeropuertos, tal como aquellas debilidades en la carencia de controles para minimizar el riesgo son la que se indican en adelante:

- En la identificación del riesgo; afectación en los niveles de servicio del aeropuerto debido a limitación de recursos de instituciones públicas como Migración, MAG y Fuerza Pública. El control a seguir según el auditado “se tiene el gestionar solicitudes de apoyo a nivel ministerial y de la Dirección General de Migración para dotar a los aeropuertos internacionales de mayor cantidad de personal que permita atender al menos la temporada alta con menor afectación al servicio. Como se logra observar; lo indicado por el Auditado corresponde a una actividad, no así a un punto de control efectivo, permanente y documentado que permita ser efectivo en el tiempo.
- En la identificación del riesgo; incumplimiento de normativa de la DGAC y OACI en lo relacionado con la gestión de los aeropuertos por falta de recursos. Como parte de los controles a seguir el auditado

indica que “se debe redoblar esfuerzos en la priorización de obras y labores de mantenimiento, así como reducción de alcance y frecuencia de inspecciones y servicios contratados”. En la misma línea del punto anterior, no corresponde a un control existente, sino que obedece a una actividad.

- En la identificación del riesgo; incumplimiento de gestión por recargo de funciones en el personal del aeropuerto; el auditado indica acerca de, solicitar la revisión de la estructura organizacional y ocupacional, así como estudio de cargas de trabajo para puestos específicos, informar a la Dirección General, Planificación Institucional (por estructura) y a Recursos Humanos sobre la situación. Además, elaborar una declaratoria de riesgos asociado a esta problemática. Lo anterior no corresponde a un control existente, sino que obedece a una actividad.
- Afectación de labores operativas debido a la falta de disponibilidad herramientas tecnológicas, el auditado indica “En el AITBP no se cuenta con un sistema de control de ingreso a áreas restringida efectivo, tampoco ha sido posible el contar con un sistema de monitoreo por cámaras a pesar de haberse planteado en varias oportunidades. El AIL no cuenta con equipos de rayos X, por reducción de presupuesto.” Como parte de los controles que indica el auditado “Se cuenta con las herramientas suficientes para el cumplimiento de las labores. Se solicitan equipos para la seguridad complementaria en los aeropuertos, pero no ha sido posible su implementación por falta de recursos.” Lo anterior no corresponde a un control existente, obedece a una actividad.

2.3.6 Desactualización de la base de datos relativa a eventos de fauna

No se tienen acciones propuestas para atender la actualización de controles y la base de datos se encuentra desactualizada; relativas a eventos de la fauna silvestre en el área de movimiento con las estadísticas de impactos de aves y otras especies (fauna) con aeronaves. Situación que se comprobó al no encontrarse la base de datos actualizadas solicitadas al Departamento de Aeropuertos quien es la responsable de mantener esta base de datos al día.

Se carece de una Gestión Integral de la fauna en el sistema aeroportuario nacional bajo las normas y métodos recomendados por OACI.

2.3.7 Los diferentes Aeropuertos Internacionales de la DGAC, carecen de una comunicación y seguimiento formal de los planes de acción de los informes de la TSA

No se observa un instrumento de control que permita dar trazabilidad al cumplimiento de los planes de acción, por las oportunidades de mejora que indica la TSA en sus informes de inspección, a través de la coordinación con Aeropuertos, AVSEC y otras instancias institucionales; lo anterior principalmente, porque el comunicado del informe no se realiza formalmente.

2.4 DEBILIDADES AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENCONTRADAS, EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL DANIEL ODUBER QUIRÓS

2.4.1 No se logra evidenciar gestiones u operatividad de comités en el proceso aeropuertos

El sistema de control interno en el AIDOQ; carece de gestión documental que permita respaldar el funcionamiento de los comités según el RAC139.007 Coordinación operacional con usuarios y proveedores de servicios"

Presenta debilidades en lo referido a la gestión procedimental en excepciones o desviaciones; así como en la seguridad operacional, el Manual de Operaciones Aeroportuarias;

No se logra validar que exista una directriz para documentar y poder evidenciar las labores de los comités; además de que no se han establecido formalmente políticas o directrices institucionales que indiquen los medios para coordinar y participar en Comités de Aeropuertos esto a pesar de que el Auditado indica que se cumple con labores básicas debido a la falta de recurso humano específicamente; incumpliendo con lo establecido en el *“RAC139.007 Coordinación operacional con usuarios y proveedores de servicios”*

2.4.2 El Aeropuerto AIDOQ carece de un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS)

No se identifican procedimientos que alerten sobre posibles excepciones o desviaciones, a lo que él auditado indica que: “están en proceso de certificación OACI el cual determinará si la identificación de las excepciones está acorde con la regulación, así como las desviaciones identificadas en las distintas áreas.” No obstante, lo anteriormente indicado, no se documenta un cronograma del proceso de certificación y tampoco se tiene documentación que respalde el avance de este proceso.

Se observa que se realizan actividades de vigilancia y en relación con la gestión en temas de seguridad operacional, en el Manual de Operaciones Aeroportuarias (MOA) se detallan algunas actividades, no obstante, los procedimientos se encuentran en fase de implementación debido al proceso de certificación de acuerdo con la normativa RAC-19-SMS. De acuerdo con la normativa internacional RAC 139, RAC 14 y RAC 19 la DGAC carece de un sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS), lo cual es

indispensable para optar por la certificación de los Aeródromos Internacionales y mantener al estado dentro de la Organización de Aviación Civil Internacional en cumplimiento con su normativa OACI

2.4.3 El Aeropuerto AIDOQ carece de la figura de proceso denominado SMS Aeródromo

En la verificación de los procedimientos para vigilar la aplicación del sistema de Gestión de la Seguridad Operacional del Aeropuerto conforme Anexos 14 y 19 de la Organización Internacional de Aviación Civil y los Reglamentos Aeronáuticos Costarricenses, así como el procedimiento para gestionar la seguridad Operacional en el área de movimiento del aeródromo, pista activa, calles de rodaje, rampas/plataforma; los mismos se encuentran pendientes de aprobación para el proceso de certificación. Estos procedimientos cuentan con la limitación de que existen diferencias en la designación formal de las responsabilidades de algunos puestos, pero también hay responsabilidades para las cuales no existen los puestos correspondientes, ejemplo los puestos responsables y procedimientos para ejecutar y gestionar el plan SMS Aeródromo.

No existe una estructura organizacional definida que permita establecer las responsabilidades y funciones del aeropuerto. Según la estructura “Organigrama tipo de las operaciones aeroportuarias” OACI anexo 19, en materia de personal clave se distinguen distintas figuras fundamentales entre las cuales destacan el Ejecutivo Responsable y el Gerente de Seguridad Operacional; siendo que no están definidas u oficializadas de conformidad con la Circular de Asesoramiento de referencia en su apartado 1.045, conforme oficio DGAC-DA-OF-101-2021, con fecha 19 de marzo de 2021 dirigido al Sr. Álvaro Vargas Segura Director General, emitido por MBA. Sylvia Jiménez Cascante, Jefe Departamento de Aeropuertos y Lic. Leonardo Calvo Vega, Gestión de Aeropuerto Internacionales.

En la verificación de los procedimientos para ejecutar y gestionar el plan SMS Aeródromo se observa que para los puestos responsables del SMS Aeródromos hay responsabilidades, pero no existen los puestos correspondientes. Por lo anterior, se revisan los perfiles de puestos con relación a las funciones establecidas en el Decreto Ejecutivo Nº 41417-MOPT, y se determina que no se encuentran oficializadas, debido a que no tienen una designación formal en el manual de puestos de la DGAC y se realizan algunas actividades. En la documentación soporte al respecto se valida un oficio de Aeropuertos, conforme oficio DGAC-DG-OF-480-2020 con fecha 27 de marzo 2020 dirigido a los administradores de los Aeropuertos, emitido por el Sr. Álvaro Vargas Segura, Director General.

2.4.4 Inadecuada implementación de la reestructuración organizacional en el departamento de aeropuertos

Las responsabilidades y funciones del personal no se encuentran definidas en los perfiles de puestos; según el Decreto Ejecutivo Nº 41417-MOPT.

Sobre las responsabilidades y funciones del personal de acuerdo con las funciones del Decreto Nº 41417-MOPT, artículo 27 AITBA, artículo 28 AIDOQ y artículo 29 AIL; estas no se encuentran definidas en los perfiles de puestos.

2.4.5 La metodología empleada para identificar riesgos, no identifica los puntos de control que permita minimizar la posibilidad de que se materialice un riesgo en el AIDOQ

De la aplicación de entrevistas y análisis realizado a la matriz de riesgo evaluada por esta Auditoría se logra determinar; que, para calificar el riesgo residual, la Administración no ha definido puntos de control que permitan minimizar la probabilidad de riesgo; siendo que lo que establecen son en actividades de tipo operativo. Este aspecto se comprobó con el Auditado; en entrevista de análisis de

la matriz de riesgo, siendo que se reconoce las debilidades indicadas en la respectiva calificación, tal como se detalla en los siguientes párrafos.

De lo anteriormente indicado; no cuenta la administración con una adecuada gestión documental que permita evaluar la efectividad en la administración del riesgo, precisamente por el error conceptual indicado. En línea con lo anterior, se ejemplifica; a partir de la percepción del auditado y comprobación por parte de la auditoría; sobre aspectos analizados en el proceso de Aeropuertos, tal como aquellas debilidades en la carencia de controles para minimizar el riesgo son la que se indican en adelante:

- Posibilidad de incumplimiento de normas y estándares internacionales por falta de recurso especializado. Ante la identificación de este riesgo, el auditado indica: No se cuenta con una unidad de fauna especializada y actualmente se trabaja con sobrecarga de funciones.
- De lo anteriormente indicado, se logra verificar que no se tiene los controles respectivos ya que las funciones se han distribuido entre un conductor, un operador de equipo y una secretaria.
- Afectación de los servicios del Aeropuerto debido a volumen de transacciones de la actividad que sobrepase la capacidad. En este riesgo identificado, el auditado indica que “Las respuestas a las nuevas solicitudes hacen las observaciones de las horas en las que no hay posibilidad de operar, y se recomienda ajustar las solicitudes a la operatividad”. En razón de esto; no se cuenta con la distribución de personal y no se tiene documentado los procedimientos a realizar en caso de sobrepasar la capacidad que pueda afectar el servicio; lo que vendría a significar una aceptación tácita del riesgo

- No disponer de planes de contingencias para otros escenarios que puedan impactar en el aeropuerto y que no estén documentados. El auditado indica que esta alerta es atendida por la Dirección de Inteligencia y Seguridad Nacional, en coordinación con la Unidad de Intervención Especial. No se tienen planes de contingencia ni documentación soporte que indiquen que hacer en caso alguno. El no contar con planes de contingencia ni documentación, genera una aceptación del riesgo ante eventuales situaciones contingentes.
- Comité de Seguridad Operacional, no cuenta con los insumos necesarios para poder tomar decisiones oportunamente, tales como estrategias de mitigación de riesgos. El auditado indica que “Este Comité está en proceso de implementación.”; así como el que el comité de Seguridad Operacional no dispone de recursos para poder plantear estrategias de mitigación de riesgos, el auditado indica que “Lo pertinente es destinar recurso humano específico para este proceso”. Como se logra observar; no se cuenta con un punto de control que permita administrar efectivamente la exposición de materialización de riesgos en el AIDOQ; dado no hay acciones claras y oportunas para poder implementar actividades de control documentadas y así establecer un riesgo residual aceptable.
- Falta de mantenimiento en instalaciones físicas puedan afectar la calidad del servicio. el auditado nos indica: “En temporada alta se toman previsiones para reducir las aglomeraciones en áreas internas y externas.” Se identifica que no se tienen los equipos necesarios en la instalación aeroportuaria.
- Inspecciones del área de movimiento y de las SLO, que no se realicen oportunamente. El auditado indica: “Las falencias del equipo se pueden

resolver mediante inspecciones con colaboración de otras Unidades de la DGAC, tal como Mantenimiento Aeroportuario”. Al revisar la documentación soporte se verifica que no se tiene las inspecciones respectivas que garanticen las operaciones en AIDOOQ.

2.4.6 Debilidades de la plataforma de facturación

El sistema de facturación, a la fecha del estudio, presentaba una serie de incidencias, que no permiten a los usuarios del sistema realizar este proceso con una herramienta útil, confiable y oportuna, siendo que la facturación de los servicios que se brindan en los aeropuertos constituye fondos públicos, y dadas las inconsistencias, se está trabajando con un alto nivel de error en la facturación por parte de las administraciones de los Aeropuertos.

“Asimismo, hago de su conocimiento los problemas encontrados o mejoras que se requieren para que el Sistema de Facturación sea más efectivo.

1. Eliminar las múltiples pantallas ya que, si se marca una, se sale y es necesario volver a ingresar para seleccionar otra pantalla de datos.
2. Por operación salen cuatro horas y se debe enviar el reporte a personal externo, lo que causa mucha confusión. Se requiere solo una hora, de entrada, o salida.
3. Inconsistencia con el operador Aero Servicios, sale siempre en operaciones de West Jet.
4. Se requiere poder trabajar en más de un cierre.
5. Cuando se da finalizar cierre, se requiere pregunta de confirmación, ya que se puede seleccionar por error Dirección General de Aviación Civil como unidad correspondiente.
6. Es necesario que solo la persona encargada del informe pueda dar cierre, ya que, al volver a ingresar, se ha realizado cierre y hay que esperar hasta que rechacen el trámite para continuar trabajando.

7. Se requiere que la fecha pueda estar en las casillas al margen izquierdo para mejor visualización
8. Es necesario tener la opción que en el 5F14 se puede exportar el formulario de Salida de Pasajeros Internacionales.
9. Se requiere que al posicionarse en un cuadro editable se marque de manera automática para cambiar los datos sin tener que borrar o marcar los datos.

2.5 DEBILIDADES AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENCONTRADAS, EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL DE LIMÓN

2.5.1 No se logra evidenciar gestiones u operatividad de comités en el proceso del AIL

No se han establecido formalmente políticas o directrices institucionales que indiquen los medios para coordinar y participar en los Comités de Aeropuertos. En el caso del AIL, la coordinación es algo compleja debido a que no todas las instancias participantes en los comités se encuentran de manera permanente en el aeropuerto, lo cual el auditado indica “El canal de participación es por Teams con la respectiva grabación”.

2.5.2 El Aeropuerto AIL carece de un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS)

De acuerdo con la normativa internacional y establecida en nuestro Estado en los RAC 139, RAC 14 y RAC 19 la DGAC carece de un sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS), proceso que debe ser incorporado en la estructura organizacional, lo cual es indispensable para optar por la certificación de los Aeródromos Internacionales y mantener al Estado dentro de la Organización de Aviación Civil Internacional en cumplimiento con su normativa, así como para controlar los riesgos en la prestación del servicio aeroportuario según expone anexo 19 o Directriz Circular de Asesoramiento

de Gestión de la Seguridad Operacional SMS a proveedores de servicios en el Estado de Costa Rica.

2.5.3 El Aeropuerto AIL carece de la figura de proceso denominado SMS Aeródromo

El AIL carece de la figura de proceso denominado SMS Aeródromo por lo cual debe incorporar a su estructura organizacional, con el fin de generar procedimientos para controlar los riesgos en la prestación del servicio aeroportuario según expone anexo №19 o Directriz Circular de Asesoramiento de Gestión de la Seguridad Operacional SMS a proveedores de servicios en el Estado de Costa Rica. Lo anterior no permite el cumplimiento del Decreto Ejecutivo № 41417-MOPT en su punto № 6 artículo 25 "Evaluar el cumplimiento en la prestación de servicios y la adopción e implementación de planes de corrección de deficiencias, obras de infraestructura o de seguridad operacional para mantener los aeropuertos internacionales y locales del Estado en categoría certificable, además de mantener vigilancia continua para asegurar la condición certificada de los aeródromos, en estricto apego y cumplimiento del marco normativo del Reglamento de Aviación Civil, RAC. 139 Certificación de Aeródromos" y el Anexo 14 de la OACI"

2.5.4 Inadecuada implementación de la reestructuración organizacional en el AIL

No se evidencia una adecuada implementación de la reestructuración organizacional en el AIL, ya que no se logran vincular las funciones del Decreto Ejecutivo № 41417-MOPT, en relación con las funciones y responsabilidades derivadas de la regulación internacional, con el riesgo de no atender adecuada y oportunamente las funciones que son propias, en cuanto a lo anterior se imposibilita a personal administrativo para asumir funciones técnicas, según criterio Recursos Humanos. Lo anterior se refleja en las categorías de los puestos asignados en el AIL, a saber:.

Clase: Profesional de Servicio Civil 3 Grupo de Especialidad: Administración Generalista

Ubicación: Aeropuerto Internacional de Limón (AIL)

Número de puesto: 508976 (401406)

En cuanto al personal que se desempeña en AIL se revisan los perfiles de puestos y se valida si se reúnen las competencias (idoneidad) requeridas para la atención eficiente de su cargo, el auditado nos indica que, “El administrador cumple, no obstante, las competencias no atienden al puesto que desempeña”. En este punto se valida el perfil de puesto del administrador con el área de RH, el cual se detalla a continuación:

Clase: **Profesional de Servicio Civil 3 Grupo de Especialidad: Administración Generalista**

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

Número de puesto: **508976 (401406)**

De acuerdo con el Oficio OSC-MOPT-278-2013 de fecha 25 de abril de 2013, se aprobó reasignar el puesto 401406 a la clase Profesional de Servicio Civil 3 y las actividades asignadas al puesto son las siguientes:

- “Planear, dirigir, coordinar y supervisar todas las actividades que se realizan en el Aeropuerto de Limón.
- Revisar y firmar planes de vuelo, previo al vuelo local o internacional.
- Cerrar el plan de vuelo cuando llega un vuelo internacional.
- Autorizar y supervisar el uso de fondos de Caja Chica.
- Revisar y firmar los diferentes informes y reportes que se realizan en la oficina.
- Aprobar las solicitudes de compra.
- Emitir las órdenes de servicio para mantenimiento de las para las reparaciones del edificio o de la pista.
- Establecer procedimientos y protocolos de trabajo.
- Formar parte y convocar los diferentes comités: Peligro aviario, fauna, emergencias.
- Coordinar los simulacros virtuales y reales.
- Supervisar las autoevaluaciones y SEVRI realizadas por los compañeros.
- Supervisar los seguimientos de cumplimiento de propuestas.
- Asignar el trabajo de los funcionarios, supervisarlos, hacer roles, autorizar vacaciones y otros.
- Aprobar la utilización de espacios a las empresas que lo soliciten.”

Fuente: Perfil de puestos suministrado por RH

Como parte de la revisión a la designación formal de las respectivas responsabilidades indicadas en el perfil de puestos se observa que la clase asignada a la posición del administrador de AIL corresponde a “Profesional de Servicio Civil 3 Grupo de Especialidad: Administración Generalista” siendo que a los administradores de los aeropuertos AITBP y AIDOQ se les asigna la clase “Profesional Jefe de Servicio Civil 1 Grupo de Especialidad: Administración Generalista”.

Aunado a lo anterior, el personal de apoyo técnico y operativo del AIL presenta un perfil de puesto como “secretaria u oficinista”. El perfil del personal es secretaria o recepcionista no está en el perfil de puesto.

Por lo anterior, se revisan los perfiles de puestos con relación a las funciones establecidas en el Decreto Ejecutivo № 41417-MOPT, y se determina que no se encuentran oficializadas y que no tiene una designación formal de las funciones del administrador y el personal de trabajo del AIL, en el manual de puestos de la DGAC.

2.5.5 La metodología empleada para identificar riesgos, no muestra los puntos de control que permita minimizar la posibilidad de que se materialice un riesgo en el Aeropuerto Internacional de Limón

De la aplicación de entrevistas y análisis realizado a la matriz de riesgo evaluada por esta Auditoría se logra determinar; que para calificar el riesgo residual, la Administración no ha definido puntos de control que permitan minimizar la probabilidad de riesgo; siendo que lo que establecen son en actividades de tipo operativo. Este aspecto se comprobó con el Auditado; en entrevista de análisis de la matriz de riesgo, siendo que se reconoce las debilidades indicadas en la respectiva calificación, como se detalla en los siguientes párrafos.

De lo anteriormente indicado; no cuenta la administración con una adecuada gestión documental que permita evaluar la efectividad en la administración del riesgo, precisamente por el error conceptual indicado. En línea con lo anterior, se ejemplifica; a partir de la percepción del auditado y comprobación por parte de la auditoría; sobre aspectos analizados en el proceso de Aeropuertos, tal como aquellas debilidades en la carencia de controles para minimizar el riesgo son la que se indican en adelante:

- Posibilidad de incumplimiento de normas y Estándares internacionales por falta de recurso especializado. En este aspecto el auditado indica: “Las restricciones presupuestarias afectan la asignación de los recursos especializados y la normativa RAC139 y 17 y RSI.”

No obstante, lo indicado, esta Auditoría logra verificar que no se tienen los puestos definidos dentro del organigrama institucional para dar cumplimiento con el proceso de certificación.

- Afectación de los servicios del aeropuerto, debido a falta de coordinación entre las partes. Ante este riesgo identificado; el auditado indica: “Las fallas pueden ocurrir por falta de recursos, pero no de coordinación”; así como en la afectación de los servicios del Aeropuerto debido a volumen de transacciones de la actividad que sobrepase la capacidad, “Falta de personal para asignar los espacios en plataforma.” Ante esto en la revisión documental se verifica no se cuenta con los comités respectivos según el área correspondiente, y se establece con claridad de qué forma se gestiona la coordinación con dependencias e instituciones, así como la coordinación previa de vuelos internacionales.

- No disponer de planes de contingencias para otros escenarios que puedan impactar en el aeropuerto y que no estén documentados. el auditado nos indica: “Falta de recursos para realizar simulacros.”

Al respecto; no logra esta Auditoría verificar los diversos planes de contingencia que mantenga el AIL ni documentación soporte que indiquen que hacer en caso alguno. No se cuenta con esta evidencia.

- Comité de Seguridad Operacional, no cuenta con los insumos necesarios para poder tomar decisiones oportunamente, tales como estrategias de mitigación de riesgos. el auditado indica que se tiene la

“Falta de personal, de recursos y capacitación.” Se verifica que no se tiene documentación de las minutas de los comités establecidos y no hay el personal definido como responsable que disponga plantear estrategias de riesgos, siendo que no se identifican acciones claras y oportunas para poder implementar actividades de control documentadas y así establecer un riesgo residual aceptable.

- Falta de mantenimiento en instalaciones físicas puedan afectar la calidad del servicio. el auditado nos indica: “Las instalaciones físicas actuales con deficiencias en infraestructura, electricidad y otros.” Se evidencia que no se tiene el servicio de mantenimiento necesario en la instalación aeroportuaria.
- Inspecciones del área de movimiento y de las SLO, que no se realicen oportunamente. El auditado nos indica: “Falta de personal en horario completo de operación del AIL.” Revisando la documentación soporte se verifica que no hay el debido registro de las inspecciones realizadas al AIL.

2.5.6 Debilidades de la plataforma de facturación

El sistema de facturación, a la fecha del estudio, presenta una serie de incidencias, que no permite a los usuarios del sistema realizar este proceso con una herramienta útil, confiable y oportuna, siendo que la facturación de los servicios que se brindan en los aeropuertos constituye fondos públicos, y dadas las inconsistencias, se está trabajando con un alto nivel de error en la facturación por parte de las administraciones de los Aeropuertos.

No se pueden hacer recibos de dinero en el sistema, únicamente se hacen manuales “es una falencia del sistema” y el manual se encuentra desactualizado, esto motivado por:

1. Acceso al sistema

En diversas ocasiones se presentan problemas al tratar de ingresar al sistema ya sea mediante el enlace directo o por la página de la DGAC. Aparece un mensaje indicando que no hay conexión al sistema.

2. Registro de las operaciones de vuelo. Tratamiento de vuelos

- a. Frecuentemente el sistema no muestra los registros de las operaciones o están incompletos al realizar la carga de los datos.
- b. El sistema no permite modificar los registros, eliminar los duplicados o con errores que fueron cargados al mismo.
- c. No se puede cambiar el nombre del Cliente de la factura cuando la matrícula de la aeronave está registrada a nombre de otro cliente.
- d. En la casilla de “Clasificación de Vuelos” aparecen tres clasificaciones que inducen a error a la hora de registrar una operación: Operador, Taxi, y Ejemplo. Ninguno de ellos se encuentra en la legislación atinente.
- e. La casilla “Cliente” para confeccionar la factura: En el caso de matrículas nacionales el proceso de tesorería debe registrar previamente la matrícula a un cliente de lo contrario no se puede facturar.

En el caso de matrículas extranjeras debe asignarse el cliente como “Factura de Contado”, luego enviar a facturar de contado y agregar los datos de la aeronave y del propietario.

- f. El sistema debe asignar a la matrícula el tipo de aeronave y el peso respectivo para poder facturar.

3. Peso de aeronaves

- a. El cobro de aproximación y aterrizaje se calcula con base en el peso de la aeronave. En el sistema debe conocerse la aeronave (modelo) para lo cual el sistema le asigna el peso correspondiente. Por lo tanto, en el sistema de coincidir aeronave, peso y matrícula para poder facturar.
- b. La casilla de peso no especifica si en kilogramos o libras la unidad de cobro, lo cual induce fácilmente a error al momento de facturar.
- c. Para facturas de contado debe consultarse al piloto el modelo y el peso de la aeronave, y confiar en la información suministrada para efectos de facturación. Dado que para un mismo modelo de aeronave existen diferentes pesos: con carga, sin carga, capacidad máxima. No está claro cuál debe ser utilizado.

4. Cálculo del tiempo de estacionamiento

- a. Cuando una aeronave excede los 90 minutos de estacionamiento el sistema debería automáticamente calcular las horas para el cobro, pero en el sistema se debe seleccionar una a una las operaciones y enviar a calcular el estacionamiento lo que vuelve lento el proceso de cobro.
- b. El sistema calcula incorrectamente las horas de estacionamiento diurnas y nocturnas. Divide el total de horas en horas nocturnas y diurnas sin que haya estacionamiento nocturno.
- c. El registro es en hora UTC y el sistema no lo aplica.

5. Inconvenientes con los rangos de fechas para facturar

- a. No se puede seleccionar periodos de varios días para facturar, ya que el sistema no muestra las operaciones por lo tanto no se puede enviar a facturar.

6. Errores en los datos de la factura

- a. El sistema omite o duplica líneas de cobro y no permite modificar las líneas con estos errores.

Formulario 5F14 Estadísticas:

1. Los registros para el 5F14 son tomados del apartado “Tratamiento de vuelos” que es revisado a cabalidad para el cobro, sin embargo, al ser enviados al Cierre 514 presentan las siguientes inconsistencias:
 - a. Las horas de entrada y las horas de salida en el 5F14 no coinciden con las registradas en tratamiento de vuelos. Se presentan en cuatro columnas duplicando información e induce a confusión a usuarios internos y externos.
 - b. No se pueden modificar las horas con error.
 - c. El cierre F14 no guarda el total de los vuelos marcados en el tratamiento de vuelos.
 - d. Cada vez que se ingresa al cierre en el que se está trabajando debe seleccionarse las fechas, debería mostrar los registros existentes en ese formulario automáticamente.
 - e. En algunas ocasiones el sistema no permite el registro o actualización de pasajeros.
 - f. Algunas veces el sistema no permite eliminar líneas duplicadas o con errores.
 - g. El sistema no permite crear un nuevo Formulario hasta que esté aprobado el anterior.
 - h. El sistema debería hacer distinción por fechas, es decir, que los registros de fechas diferentes se guarden en un nuevo formulario.

- i. Se requiere que el sistema presente un mensaje de confirmación antes del cierre de un formulario.
- j. Se requiere que las casillas de las fechas estén del lado izquierdo para mejor visualización de la información.
- k. Se requiere poder exportar del 5F14 la información de pasajeros en salida internacional.
- l. Que las casillas editables permitan modificar la información sin necesidad de marcar la información para borrarla.
- m. Corregir palabra “Aprobado”

2.5.7 Se carece de Manual de Operaciones del AIL

No se encuentra documentado el Manual de Operaciones del Aeródromo (MOA), por lo anterior no se logra validar que los elementos relacionados con el factor humano y operativas cumplan con las condiciones mínimas de la normativa aplicable; en claro incumplimiento de lo establecido en el Decreto Ejecutivo № 41417-MOPT, que indica que el Departamento de Aeropuertos y AIL tienen como función “Elaborar e Implementar el MOA”, lo cual es contradictorio ya que la jefatura es quien debe supervisar y dar el seguimiento para el cumplimiento de los lineamientos del MOA de cada aeródromo.

2.5.8 Se carece de Plan de Seguridad

El AIL carece de un Plan de Seguridad, debidamente aprobado según lo indicado en el RAC 17; el aeropuerto carece de instrumentos para dar cumplimiento al plan de seguridad, no se cuenta con los elementos mínimos necesarios.

2.6 DEBILIDADES AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ENCONTRADAS, EN EL AEROPUERTO INTERNACIONAL TOBIÁS BOLAÑOS PALMA

2.6.1 No se ha definido formalmente la operatividad de comités en el AITBP

Se carece de políticas o directrices institucionales que establezcan los medios para coordinar y participar en Comités de Aeropuertos. En el caso del AITBP, nos indica la encargada: “Se realizan los comités, constituidos y ordenados mediante un reglamento para cada comité donde se establecen objetivos, participantes, tipos de sesiones presenciales y virtuales, acuerdos, etc.” Se validan las minutas del Comité de facilitación, fauna y emergencias.

2.6.2 El AITBP carece de un Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS)

A pesar de que se debe contar con un sistema de SMS, éste no se encuentra oficializado, siendo que, en la revisión del personal asignado, en la práctica el puesto de Gestor de Seguridad Operacional si tiene la experiencia o calidades del perfil requerido el auditado nos indica que, “Actualmente no se cuenta con personal nombrado como Gestor de Seguridad Operacional en el AITBP.”

2.6.3 En el AITBP carece de la figura de proceso denominado SMS Aeródromo

El AITBP carece de la figura de proceso denominado SMS Aeródromo por lo cual debe incorporar a su estructura organizacional, con el fin de generar procedimientos para controlar los riesgos en la prestación del servicio aeroportuario según expone anexo 19 o Directriz Circular de Asesoramiento de Gestión de la Seguridad Operacional SMS a proveedores de servicios en el Estado de Costa Rica. De acuerdo con la normativa internacional RAC 139, RAC 14 y RAC 19. El contar con un sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS), es indispensable para optar por la certificación de los Aeródromos Internacionales.

No se encuentra aprobado por certificación el Manual de Operaciones del Aeródromo (MOA), por lo anterior no se logra validar que los elementos relacionados con el factor humano y operativas cumplan con las condiciones mínimas de la normativa aplicable; en claro incumplimiento de lo establecido en el Decreto Ejecutivo Nº 41417-MOPT; que indica que son funciones del Departamento de Aeropuertos: “Elaborar e implementar del Manual Operativo del Aeródromo, MOA para los aeródromos administrados por el Estado.”

2.6.4 Inadecuada implementación de la reestructuración organizacional en el AITBP

No se evidencia una adecuada implementación de la reestructuración organizacional en el AITBP, ya que no se logran vincular las funciones del decreto, con relación a las funciones y responsabilidades derivadas de la regulación internacional, con el riesgo de no atender adecuada y oportunamente las funciones que le son propias, dado que la falta de competencias técnicas aeroportuarias, imposibilita a personal administrativo asumir dichas funciones, según de conformidad con el oficio DGAC-DA-AITBP-OF-088-2019, con fecha 30 de marzo 2019, dirigido a Silvia Jiménez Cascante Jefe de Aeropuertos, emitido por Karla Cascante Ureña Administradora AITBP.

Revisando la estructura funcional que permite establecer las responsabilidades y funciones del aeropuerto, así como la estructura que favorece la atención objetiva de los problemas que se presentan el auditado nos indica: “Existe una estructura aprobada por MIDEPLAN mediante DM-112-17 (01/03/2017) y procesos aprobados mediante DGAC-DG-OF-128-2020 (12/08/2020) pero no existe personal nombrado para asumir la jefatura y encargados de cada proceso.” Aunado a lo anterior, se evidencia en la estructura “Organigrama tipo de las operaciones aeroportuarias” OACI anexo 19 que, en materia de personal clave se distinguen distintas figuras fundamentales entre las cuales destacan el Ejecutivo Responsable y el Gerente de Seguridad Operacional, las cuales no están

definidas u oficializadas de conformidad con la Circular de Asesoramiento de referencia en su apartado 1.045, conforme oficio DGAC-DA-OF-101-2021, con fecha 19 de marzo de 2021 dirigido al Sr. Álvaro Vargas Segura Director General de Aviación Civil , en aquel momento, emitido por MBA. Sylvia Jiménez Cascante, jefe Departamento de Aeropuertos y Lic. Leonardo Calvo Vega, de Gestión de Aeropuerto Internacionales.

Se evidencia que no hay una Unidad de Gestión Aeroportuaria, por lo que no se realiza esta actividad de supervisión.

2.6.5 La metodología empleada para identificar riesgos, no identifica los puntos de control que permita minimizar la posibilidad de que se materialice un riesgo en el AITBP

De la aplicación de entrevistas y análisis realizado a la matriz de riesgo evaluada por esta auditoría se logra determinar; que para calificar el riesgo residual, la Administración no ha definido puntos de control que permitan minimizar la probabilidad de riesgo; siendo que lo que establecen son en actividades de tipo operativo. Este aspecto se comprobó con el Auditado; en entrevista de análisis de la matriz de riesgo, siendo que se reconoce las debilidades indicadas en la respectiva calificación, tal como se detalla en los siguientes párrafos.

De lo anteriormente indicado; no cuenta la administración con una adecuada gestión documental que permita evaluar la efectividad en la administración del riesgo, precisamente por el error conceptual indicado. En línea con lo anterior, se ejemplifica; a partir de la percepción del auditado y comprobación por parte de la auditoría; sobre aspectos analizados en el proceso de Aeropuertos, tal como aquellas debilidades en la carencia de controles para minimizar el riesgo son la que se indican en adelante:

- Posibilidad de incumplimiento de normas y Estándares internacionales por falta de recurso especializado. el auditado nos indica: “El personal con que cuenta el aeropuerto tiene el perfil profesional, sin embargo, el puesto aún no ha sido creado a nivel de la DGAC.”
De lo anteriormente indicado; no logra esta Auditoría verificar que se tienen los puestos definidos dentro del organigrama institucional para dar cumplimiento con el proceso de certificación.

- Afectación de los servicios del aeropuerto, debido a falta de coordinación entre las partes. Se nos indica por parte del Auditado “Existe la coordinación, pero no siempre están definidos en procedimientos escritos o cartas de acuerdo. No todos los procedimientos deben estar publicados en formato de AIP, AIC, Suplemento y se presta para confusión cuando no han sido públicamente informados los procedimientos.”; así como en la afectación de los servicios del Aeropuerto debido a volumen de transacciones de la actividad que sobrepase la capacidad, se indica: “Debido a la reducción de personal, se dan errores al tener que atender más funciones y se requiere realizar reprocesos como corregir facturación duplicada. Se dan quejas de atención de servicio al cliente por aumento de estrés en el personal que atiende funciones internas y la ventanilla al público.
Estas situaciones, evidencian que no se cuentan con los comités respectivos según su área que establece el marco normativo, así como la incidencia en reducción de personal, siendo además que, no se tiene publicados los procedimientos en AITBP.

- No se disponer de planes de contingencias para otros escenarios que puedan impactar en el aeropuerto y que no estén documentados. Al respecto se indica: “Se dispone de planes actualmente.”. Sin embargo,

esos planes de contingencia en el AITBP no fueron facilitados o referenciados mediante documentación soporte que indiquen que hacer en caso alguno.

- Que el Comité de Seguridad Operacional, no cuenta con los insumos necesarios para poder tomar decisiones oportunamente. De este riesgo identificado se indica: “En este momento se encuentran suspendidas las sesiones del Comité SMS/RST MRPV porque no existe la plaza de Gestor SMS en el AITBP y la presidencia del Comité la ejercía el SSP de la DGAC, pero cambió recientemente esa persona por lo que no se ha definido el rumbo que tomará dicho comité.”

No se aportó documentación que permitiera verificar las minutas de los comités establecidos.

- Las instalaciones físicas puedan afectar la calidad del servicio. En este riesgo, se nos hace indicación “Se han presentado quejas de servicio por problemas en la Terminal Aérea y puesto de control de ingreso por goteras, ascensor en mal estado, fallos de internet, entre otros.”

No se aportó evidencia que nos permitiera establecer que se cuenta con mecanismos efectivos en las mejoras de mantenimiento respectivas, en la instalación aeroportuaria del AITBP

- Inspecciones del área de movimiento y de las SLO, que no se realicen oportunamente. el auditado nos indica: “Actualmente son actividades establecidas y realizadas por el personal. Se generan órdenes de servicio para mejoras que pueda realizar Mantenimiento de la DGAC.”

No obstante, de la documentación soporte facilitada para este punto, se verifica que no hay el debido registro de las inspecciones realizadas al AITBP.

2.6.6 Debilidades de la plataforma de facturación

El sistema de facturación actualmente presenta una serie de incidencias, que no permite a los usuarios del sistema realizar este proceso con una herramienta útil, confiable y oportuna, siendo que la facturación de los servicios que se brindan en los aeropuertos constituye fondos públicos, y dadas las inconsistencias, se está trabajando con un alto nivel de error en la facturación por parte de las administraciones de los Aeropuertos.

Se reportan los inconvenientes que se han presentado y se mantienen ante el cambio en el sistema de facturación en el AITBP:

1. Cuando se quiere abarcar un periodo para facturar no aparecen los vuelos. Hay que poner períodos más cortos y generar más facturas.
2. Las operaciones de color ROJO que provienen del RADAR o ROBOT no se pueden eliminar. Esto afecta ya que no podemos eliminar vuelos sobrantes. Solo modificarlos y agregarlos en días posteriores.
3. Los vuelos de color ROJO sin matrícula no se pueden filtrar ya que no existe un filtro de VUELO. Esto complica el tema de ingreso de tiras.
4. Cuando se modifica algún dato de alguna aeronave en el tema de matrículas, el sistema cambia el tipo de aeronave. Esto provoca que a veces las facturas salgan malas ya que se varían los pesos de estas.
5. Todas las operaciones de aeronaves no recurrentes que pagan al contado, hay que agregarlas con el lema de FACTURA DE CONTADO. Esto atrasa ya que cada vez que hay un vuelo de este tipo hay que modificar el nombre del CONCESIONARIO. Como recomendación creemos que todas las aeronaves que no estén asignadas a ningún operador deberían distinguirse en el sistema de manera automática. Como por ejemplo de otro color.

6. Los vuelos que ya vienen registrados a diario del radar en CLASIFICACION DE VUELO todos vienen como vuelos ambulancia. Siempre hay que corregir.
7. Cuando se están ingresando operaciones EN TRATAMIENTO DE VUELOS a la hora de poner DESPEGUE O ATERRIZAJE el sistema debería dirigir al usuario automáticamente al tipo de operación.
8. En la parte de estadística no se pueden ver resultados preliminares del 5F14 y muchas veces no se puede descargar el informe completo. Hay que hacerlo por tractos ya que el sistema no carga todas las operaciones del mes.
9. No se registran los vuelos realizados el día anterior por ejemplo el día 5 de mayo del 2023 se procede a realizar el ingreso de las tiras de vuelo del AITBP fecha 04/05/2023 al sistema, sin embargo, como se puede ver este no tiene nada cargado para dicha fecha, por lo cual se digitan todas las tiras de forma manual, para esta fecha se registran 172 vuelos.
10. En ocasiones se el sistema registra por ejemplo solamente 20 operaciones donde lo correcto son 100 por lo cual las restantes 80 se deben de ingresar manualmente.
11. Valorar si es posible programar al sistema, para que el mismo emita un correo electrónico de notificación cuando los Aeropuertos y usuarios externos envíen formularios.
12. Se sugiere brindar la opción para que el sistema sea más flexible y dé la opción de agrupar las operaciones por matrícula, cantidad y también que se logre modificar la información de éstas.
13. Y por último se solicita que se pueda realizar una modificación que permita ingresar más de 70 líneas en una factura, debido a que el Aeropuerto puede llegar a necesitar hasta 150 líneas o más por factura. Al respecto recordar la forma en que el sistema anterior acumulaba los cobros en una

sola factura, esto facilitaba la visualización de esta y permitía mayor orden para el operador y la Administración.

BORRADOR

III. CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos a partir de la prueba documental; entrevistas realizados y aplicación de la herramienta de evaluación de percepción del sistema de control interno en los distintos aeropuertos se concluye con:

1. A partir de las respuestas en calidad de percepción de los auditados, los factores: presupuestal, infraestructura física y cantidad de personal asignado a estos aeropuertos; tendrían una incidencia relevante a una mayor exposición de riesgos de operación; así como de poder generar una adecuada implementación de los distintos componentes de control interno vigentes; aspecto que se refleja en los resultados documentados y analizados en cuerpo de este informe. **(Ver comentario 2.2)**
2. La no operación de los comités de Gestión de la Seguridad Operacional, Comité de Seguridad y Facilitación, Comité de Seguridad de Pista, Comité de Emergencias, y Comité de Control de Fauna; muestran una desatención a lo normado, exceptuando el AIDOQ que cuenta con minutas del Comité de Seguridad y el AITBP que cuenta con minutas de Comité de facilitación, fauna y emergencias.

A nivel general de Aeropuertos; el sistema de control interno carece de procedimientos claros que permita visualizar los responsables, los tiempos y gestión documental que permita gestionar el funcionamiento de los comités según el RAC139.007 “Coordinación operacional con usuarios y proveedores de servicios”. **(Ver comentarios 2.3.1, 2.4.1, 2.5.1 y 2.6.1)**

3. Se tiene carencia de un sistema de gestión de seguridad operacional; dado presenta condiciones de alto riesgo en relación con la gestión aeroportuaria para la DGAC en temas de supervisión.

Adicionalmente, el sistema de gestión de la seguridad operacional es un requisito indispensable para optar por la certificación de los aeródromos internacionales en cumplimiento del marco normativo del Reglamento de Aviación Civil, RAC. 139 "Certificación de Aeródromos" y el Anexo 14 de la OACI". **(Ver comentarios 2.3.2, 2.4.2, 2.5.2 y 2.6.2)**

4. El proceso SMS AERÓDROMO; al no estar incorporado en la estructura organizacional; debilita los procedimientos que permitan eficientizar la prestación del servicio y seguridad aeroportuaria, de acuerdo con la normativa vigente, Directriz Circular de Asesoramiento de Gestión de la Seguridad Operacional SMS a proveedores de servicios en el Estado de Costa Rica. De acuerdo con la normativa internacional RAC 139, RAC 14 y RAC 19. **(Ver comentarios 2.3.3, 2.4.3, 2.5.3 y 2.6.3)**

5. Se carece de una clara vinculación de las funciones del decreto "Reorganización administrativa integral del Consejo Técnico de Aviación Civil y la Dirección General de Aviación Civil, Decreto Ejecutivo Nº 41417-MOPT", con relación a las funciones y responsabilidades derivadas de la regulación internacional.

Las responsabilidades y funciones del personal de Aeropuertos; no se encuentran definidas en los perfiles de puestos del Manual del Servicio Civil; según el Decreto Ejecutivo Nº 41417-MOPT. **(Ver comentarios 2.3.4, 2.4.4, 2.5.4 y 2.6.4)**

6. La DGAC cuenta con una herramienta de identificación riesgos existente en los Aeropuertos, sin embargo, se concluye que los riesgos identificados por los auditados carecen de controles existentes, y que su vez lo que se indica como controles, en realidad son actividades operativas, por lo cual limita la determinación de un gerenciamiento a través de mecanismos de control para mitigar el impacto y probabilidad de ocurrencia. **(Ver comentarios 2.3.5, 2.4.5, 2.5.5 y 2.6.5)**

7. El AIDOQ; presenta debilidades en lo referido a la gestión documental en las actividades de supervisión referidas a la calidad en los servicios que se prestan en el aeropuerto, de acuerdo con los distintos niveles de servicio requeridos; así como en la seguridad operacional.

Adicionalmente, la no aprobación del Manual de Operaciones Aeroportuarias, e incidencias en los procesos de facturación les restan oportunidad y confiabilidad a estos procesos. **(Ver comentario 2.4.6)**

8. A nivel del Aeropuerto Internacional de Limón;(AIL); se concluye que en general; las debilidades de control están orientadas a la débil gestión procedimental y documental de los requerimientos del Decreto Ejecutivo No 41417-MOPT; vinculado además con la falta de una adecuada reestructuración institucional que permita cumplir con las funciones y responsabilidades asignadas en dicho decreto. **(Ver comentarios 2.5.6, 2.5.7 y 2.5.8)**

9. Con relación al Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma; no se tiene aprobado el Manual de Operaciones Aeroportuarias; se evidencia incidencias en el proceso de facturación que le restan oportunidad y

confiabilidad al proceso, al igual que en el resto de los aeropuertos Internacionales. **(Ver comentario 2.6.6)**

10. A nivel general se concluye que la estructura de control en el Aeropuertos; presenta debilidades en el cumplimiento del Decreto Ejecutivo Nº 41417-MOPT; y de lo normado en los RAC 139, RAC 14 y RAC 19; incluyendo además el incumplimiento de una gestión integral de la fauna en el sistema aeroportuario nacional bajo las normas y métodos recomendados por OACI y en la comunicación y seguimiento a las recomendaciones establecidas en los informes de inspección de la TSA. **(Ver comentario 2.3.6 y 2.3.7)**

BORRADOR

IV RECOMENDACIONES.

A la Dirección General de Aviación Civil

1. Aprobar el Informe y ordenar la implementación de las recomendaciones incluidas en el mismo.

Al Departamento de Aeropuertos

2. Definir la conformación, procedimientos de trabajo y roles a cumplir de los Comités de Gestión de la Seguridad Operacional, Comité de Seguridad y Facilitación, Comité de Seguridad de Pista, Comité de Emergencias, y Comité de Control de Fauna.

Generar las políticas que permita documentar y respaldar el funcionamiento de los comités según el RAC139.007 Coordinación operacional con usuarios y proveedores de servicios". (**Ver conclusión 3.2**)

3. Generar una propuesta de creación del sistema de gestión de la seguridad operacional; integrado como proyecto estratégico de la DGAC; estableciendo las líneas de acción programadas según el aeropuerto.

Se debe generar una revisión integral de los procedimientos existentes, que permitan validar su cumplimiento, relacionado con sistema de Gestión de la Seguridad Operacional del Aeropuerto y el proceso de Certificación de los Aeropuertos Internacionales. (**Ver conclusión 3.3**)

4. Incorporar en la estructura organizacional de Aeropuertos; la figura del proceso denominado SMS Aeródromo, para dar cumplimiento a la Directriz Circular de Asesoramiento de Gestión de la Seguridad Operacional SMS a

- proveedores de servicios en el Estado de Costa Rica; y que permita la certificación de los Aeropuertos Internacionales. **(Ver conclusión 3.4)**
5. Dar seguimiento; monitorear y definir medidas alternativas al oficio de solicitud de levantamiento de funciones por parte de la Unidad de Planificación; en relación con la reestructuración organizacional en el Departamento de Aeropuertos. **(Ver conclusión 3.5)**
6. Definir y vincular controles específicos documentados a cada riesgo identificado; que permita identificar el riesgo residual para cada uno de los riesgos de los procesos de Aeropuertos. **(Ver conclusión 3.6)**
7. Generar un informe detallado de las incidencias que presenta el sistema de facturación, y promover las mejoras que corresponden en un corto plazo. **(Ver conclusión 3.7, 3.8 y 3.9)**
8. Que la Administración de Aeropuerto Internacional de Limón; documente el Manual de Operaciones del Aeródromo, MOA y, un Plan de Seguridad; acorde con la normativa vigente en la materia; y cumpliendo lo establecido en el Decreto Ejecutivo Nº 41417-MOPT. **(Ver conclusión 3.8)**
9. Que la Administración del AITBP; gestione la aprobación del Manual de Operaciones del Aeródromo (MOA); de tal forma que se puedan validar los elementos relacionados con el factor humano y operativas cumplan con las condiciones mínimas de la normativa aplicable. **(Ver conclusión 3.9)**
10. Se establezcan mecanismos de control y de gestión que permitan generar una base de datos con información actualizada relativas a eventos de la

fauna silvestre en el Departamento de Aeropuertos, bajo las normas y métodos recomendados por OACI. (**Ver conclusión 3.10**)

11. Definir los procedimientos y responsables para dar seguimiento a los planes de acción de los informes de las TSA a nivel de Aeropuertos. (**Ver conclusión 3.10**)



BORRADOR