



DGAC

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

DGAC - SGC
DOCUMENTO
CONTROLADO

MANUAL DE PROCESOS

PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA

RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA

N° 510

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Ing. Erwin Joel Carrión Mújica Profesional I en Gestión de Calidad y SOA	30 SET. 2019	
REVISADO	Ing. Stephany Romero Manzano Responsable II en Planificación y Calidad	30 SET. 2019	
APROBADO	Gral. Fz. Aé. Celier Aparicio Arispe Rosas Director Ejecutivo	18 OCT. 2019	



COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA Nº 510
La Paz,
18 OCT 2019

VISTOS:

Informe PLA-0182 DGAC-28534/2019 de fecha 30 de septiembre de 2019, emitido por el Ing. Erwin Joel Carrión Mujica Profesional I en Gestión de la Calidad y SOA, el cual tiene como referencia Aprobación con Resolución Administrativa del Manual de la Calidad y Manual de Procesos.

CONSIDERANDO:

Que el numeral 11 del Artículo 316 de la Constitución Política del Estado establece como una de las funciones del Estado en la economía el de regular la actividad aeronáutica en el espacio aéreo del país.

Que el inciso f) del Artículo 9 de la Ley Nº 2902 de 29 de octubre de 2004, de la Aeronáutica Civil de Bolivia, que la Autoridad Aeronáutica Civil es la máxima autoridad técnica operativa del sector aeronáutico nacional, ejercida dentro de un organismo autárquico, conforme a las atribuciones y obligaciones fijadas por Ley y normas reglamentarias, teniendo a su cargo la aplicación de la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia y sus reglamentos, así como de reglamentar, fiscalizar, inspeccionar y controlar las actividades aéreas e investigar los incidentes y accidentes aeronáuticos.

Que el Decreto Supremo Nº 28478, de 2 de diciembre de 2005, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, dispone en su Artículo 2 que esta Entidad es un órgano autárquico de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con jurisdicción nacional, tiene autonomía de gestión administrativa, legal y económica para el cumplimiento de su misión institucional, en ese contexto el Artículo 8 de la referida norma señala que la Dirección General de Aeronáutica Civil tiene las siguientes funciones enunciativas y no limitativas cumplir, aplicar y hacer cumplir las Leyes, Decretos Supremos, Reglamentos y demás disposiciones sobre la materia, dentro del ámbito de su jurisdicción y competencia, asimismo proponer normas y políticas relacionadas con la actividad de la aeronáutica civil, al Ministerio de Servicios y Obras Públicas, de igual manera podrá formular, aprobar y ejecutar las normas técnico- operativas, administrativas, comerciales y legales dentro del ámbito de su competencia.

Que el numeral 5 del Artículo 14, de la citada norma indica que el Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil tiene la atribución de emitir Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia, asimismo el numeral 7 del mismo cuerpo normativo establece la función de aprobar para la Dirección General de Aeronáutica Civil el Reglamento Interno, Manual de Organización y Funciones, Manual de Descripción de Puestos, Manual de Valoración de Puestos, los Reglamentos Específicos de los Sistemas de la Ley Nº 1178 y sus respectivos Manuales de Procedimientos.

Que el inciso b) del Artículo 7 de la Ley Nº 1178 de 20 de julio de 1990 de Administración y Control Gubernamentales, indica que "Toda entidad pública organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata esta ley".

CONSIDERANDO:

Que mediante Informe PLA-0182 DGAC-28534/2019 de fecha 30 de septiembre de 2019, emitido por el Ing. Erwin Joel Carrión Mujica Profesional I en Gestión de la Calidad y SOA, el cual tiene como referencia Aprobación con Resolución Administrativa del Manual de la Calidad y Manual de Procesos, e indica que con el fin de avanzar en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en los procesos mencionados, es necesario incluirlos dentro del Manual de la Calidad y el Manual de Procesos de la Institución, los mismos fueron actualizados y revisados por el Área de Planificación y Calidad, la Dirección General de Aeronáutica Civil, será auditada por el Instituto Boliviano de Normalización y Calidad (IBNORCA) en el mes de noviembre de la presente gestión, para validar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución y si los resultados son satisfactorios, proponer la renovación de su certificación y la ampliación de su alcance.



Que el citado informe refiere:

Documentos revisados:

- **Documentos del Área de Planificación y Calidad (DEJ/PLA):**

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
1	DGAC-MAN-001	Manual de la Calidad	02	Incorporación de nuevos procesos al Manual
2	DGAC-MAN-002	Manual de los Procesos	02	Incorporación de nuevos procesos al Manual

Que el referido informe concluye que se revisó y adecuó el Manual de la Calidad y el Manual de Procesos de la Dirección General de Aeronáutica Civil, en coordinación con los procesos que están en carrera de certificación bajo la Norma ISO 9001:2015, asimismo la Dirección Ejecutiva de la DGAC, es la instancia de aprobación de los procedimientos y documentos relacionados, de acuerdo al Decreto Supremo N° 28478, finalmente recomienda derivar el informe a la Dirección Jurídica de la DGAC, para emitir la Resolución Administrativa que apruebe los Manuales detallados en el numeral II, posterior a la Emisión de la Resolución Administrativa, remitir los documentos originales a Planificación y Calidad para el registro y control de los documentos aprobados y realizar la distribución de una copia a las áreas dueñas de los procesos correspondientes (Planificación y Calidad) para su difusión y aplicación al interior de la Institución.

Que la Dirección Jurídica emitió informe DJ. 1289/2019 H.R. 28534/2019, de fecha 01 de octubre de 2019, mediante el cual señala que los Manuales remitidos, no contravienen la normativa jurídica del Estado Plurinacional de Bolivia, más al contrario permite orientar a los usuarios y partes interesadas sobre la forma en la que se implementa y mantiene el Sistema de Gestión de la Calidad en la Dirección General de Aeronáutica Civil y describir los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) y su interacción para asegurar su eficaz operación y control, contribuyendo al logro de objetivos institucionales.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo Suplente, de la Dirección General de Aeronáutica Civil, designado mediante Resolución Administrativa N° 467 de fecha 27 de septiembre de 2019, en uso de las atribuciones conferidas;

RESUELVE:

PRIMERO.- I. Se aprueban los siguientes documentos, que forman parte indivisible de la presente Resolución:

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
1	DGAC-MAN-001	Manual de la Calidad	02	Incorporación de nuevos procesos al Manual
2	DGAC-MAN-002	Manual de los Procesos	02	Incorporación de nuevos procesos al Manual

II. Se aprueba el informe PLA-0182 DGAC-28534/2019 de fecha 30 de septiembre de 2019, que forma parte indivisible de la Presente Resolución.

SEGUNDO.- Se instruye a Secretaria General remitir los documentos originales a Planificación y Calidad para el registro y control de los documentos aprobados y realizar la distribución de una copia a al área de Planificación y Calidad, para su difusión y aplicación al interior de la Institución.

Regístrese, publíquese y archívese.

JCLO/wym/iatv
c.c: Arch.



Julio Cesar Luna Drellana
DIRECTOR JURIDICO
Dirección General de Aeronáutica Civil

Grat. Pza. At. César A. Arispé Rosas
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Dirección General de Aeronáutica Civil



Es copia fiel del original que cursa en el Archivo Central de la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC, por lo que se legaliza en cumplimiento de los Arts 1311 del Código Civil y 150 Inc. 2 de su procedimiento.


Lic. Javier C. Mamani Mujica
TECNICO EN ENCARGADO DE
ARCHIVO CENTRAL E HISTORICO
Dirección General de Aeronáutica Civil

MANUAL DE PROCESOS PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página
	DGAC-MAN-002	2	2 de 45

INDICE

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	RESPONSABILIDADES	3
4.	DOCUMENTOS DE RESPALDO	3
5.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	3
6.	MAPA DE PROCESOS	4
7.	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	5
8.	PROCESOS ESTRATÉGICOS	6
8.1	PROCESOS DE DIRECCIÓN	6
8.1.1	SUBPROCESO DE PLANIFICACION ESTRATÉGICA Y OPERATIVA	6
8.1.2	SUBPROCESO DE ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	9
8.1.3	SUBPROCESO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	11
8.2	PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD	13
8.2.1	SUBPROCESO DE AUDITORIA INTERNA DE LA CALIDAD	13
8.2.2	SUBPROCESO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	15
8.2.3	SUBPROCESO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	17
9.	PROCESOS OPERATIVOS	19
9.1	EMISION DE AUTORIZACIONES PARA SOBREVUELOS, INGRESOS Y SALIDAS DE VUELOS NO REGULARES INTERNACIONALES DE AERONAVES – SAC/SIS	19
9.2	ASIGNACIÓN DE MATRICULAS DEFINITIVAS, TEMPORALES Y PROVISIONALES PARA AERONAVES – DRAN/ACM	22
9.3	REGISTRO Y HABILITACIÓN DE AERÓDROMOS PARA USO PRIVADO Y USO PÚBLICO (SOLO TRABAJO AÉREO O AVIACIÓN GENERAL) – DRAN/RHA	26
9.4	OTORGAMIENTO DE CERTIFICACIONES DE ALTURA A OBJETOS A EMPLAZARSE CERCA A AEROPUERTOS PÚBLICOS – AGA/OCA	29
9.5	EMISIÓN DE LICENCIAS AL PERSONAL AERONÁUTICO – PEL/ELP	31
9.6	EMISIÓN O RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO DE AERONAVEGABILIDAD – AIR/ECA	34
10.	PROCESOS DE APOYO	36
10.1	ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL	36
10.2	CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	39
10.3	SISTEMAS INFORMÁTICOS	44

MANUAL DE PROCESOS PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 3 de 45
	DGAC-MAN-002	2	

1. **OBJETIVO**

Describir los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) y su interacción para asegurar su eficaz operación y control, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.

2. **ALCANCE**

El presente Manual incluye a todos los procesos que se encuentran dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) descrito en el Manual de Calidad DGAC-PRO-001.

3. **RESPONSABILIDADES**

El Área de Planificación y Calidad es responsable de administrar el presente Manual y de gestionar la difusión y monitoreo de la ejecución de los procesos establecidos.

Los Dueños de los Procesos son responsables de:

- Establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente los procesos a su cargo.
- La determinación y aplicación de la información documentada que ayude a cumplir y evidenciar el cumplimiento de los procesos.
- El mantenimiento y la conservación de la información documentada.
- El control y la mejora de la información documentada generada.
- Otras responsabilidades establecidas en la normativa vigente y documentación relacionada.

4. **DOCUMENTOS DE RESPALDO**

- DGAC-MAN-001 Manual de la Calidad
- Información Documentada citada en cada proceso del presente manual.

5. **TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

El presente Manual de Procesos utiliza los términos incluidos en la norma NB/ISO 9000 Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario; y algunos otros que se define a continuación:

SIGLAS:

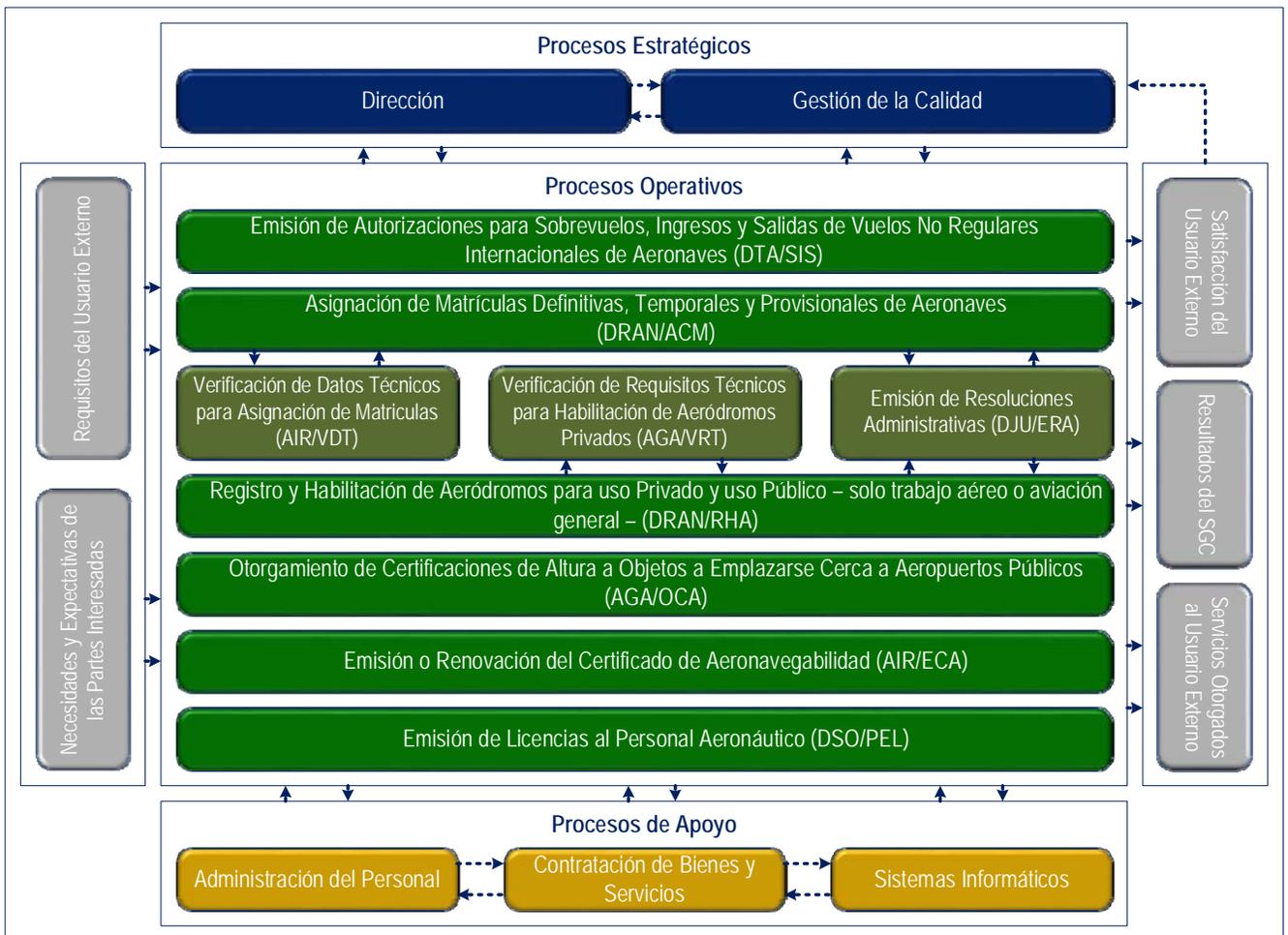
- AASANA: Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea
- ACC: Centro de Control Aéreo
- AIR: Aeronavegabilidad
- AGA: Aeródromos y Ayuda terrestre
- DBC: Documento Base de Contratación
- DEJ: Dirección Ejecutiva
- DAF: Dirección Administrativa Financiera
- DGAC: Dirección General de Aeronáutica Civil
- DJU: Dirección Jurídica
- DRAN: Dirección del Registro Aeronáutico Nacional
- DTA: Dirección de Transporte Aéreo
- SIS: Sobrevuelos, Ingresos y Salidas
- DNA: Dirección de Navegación Aérea
- MAE: Máxima Autoridad Ejecutiva
- MOPSV: Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda
- OACI:
- OPS: Operaciones
- PAC: Plan Anual de Contrataciones
- PEI: Plan Estratégico Institucional

- PEL: Licencias al Personal Aeronáutico
- POA: Programa de Operaciones Anual
- POAI: Programa de Operaciones Anual Individual
- RA: Resolución Administrativa
- RAB: Reglamentación Aeronáutica Boliviana
- RE-SOA: Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa
- RE-SPO: Reglamento Específico del Sistema de Programación Operativa
- RE-SAP: Reglamento Específico del Sistema de Administración del Personal
- RE-SABS: Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios
- SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

6. MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos definido de acuerdo al alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la DGAC, se presenta en la siguiente figura:

Figura N° 1: Mapa de procesos del SGC de la DGAC



7. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

FACTORES DEL AMBIENTE	DESCRIPCIÓN
FACTORES FÍSICOS	<p>OFICINAS, ESTACIONES DE TRABAJO Y ARCHIVO CENTRAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Iluminación mínima de 150 lúmenes por ambiente. - Temperatura ambiente entre los 15° y 20° - Higiene y limpieza de ambiente de trabajo
FACTORES PSICOLÓGICOS	<p>La DGAC realiza las acciones correspondientes para mantener un ambiente de trabajo donde se pueda prevenir el síndrome de agotamiento y el cuidado de las emociones, según el cumplimiento de la normativa vigente:</p> <p>Reglamento Interno de Personal de la DGAC, artículo 8, establece:</p> <ul style="list-style-type: none"> b) Estabilidad laboral en la Institución en función al desempeño laboral. c) Remuneración adecuada según el cargo asignado. h) Promociones, ascensos e incremento salarial sobre la base de los principios de idoneidad y mérito. k) Premios y estímulos no pecuniarios por eficiencia funcionaria o por servicios distinguidos. p) Obtener permisos y licencias de acuerdo a las normas establecidas en el presente Reglamento <p>La DGAC cuenta con un consultorio médico como parte de la Dirección de Seguridad Operacional, que adicionalmente brinda servicios de salud al personal que lo requiere y por su intermedio se realizan actividades preventivas para coadyuvar en el cuidado de la salud del personal.</p>
FACTORES SOCIALES	<p>La DGAC realiza las acciones necesarias para mantener un ambiente de trabajo No discriminatorio, libre de conflicto y tranquilo, en cumplimiento a la normativa legal vigente.</p> <p>Ley N° 045 Contra el racismo y toda forma de discriminación de 8 de octubre de 2010, Artículo 6 párrafo II, inciso d, establece: Capacitar a las servidoras y servidores de la administración pública sobre las medidas de prevención, sanción y eliminación del racismo y toda forma de discriminación.</p> <p>Artículo 13, párrafo IV, establece: Todas las instituciones públicas deberán modificar sus Reglamentos Internos de Personal, Reglamentos Disciplinarios u otros que correspondan, de manera que se incluyan las faltas descritas en el párrafo I del presente Artículo (referido a faltas en el ejercicio de la función pública por racismo y/o discriminación), como causal de inicio de proceso interno y motivo de sanción administrativa o disciplinaria.</p> <p>Reglamento Interno de Personal de la DGAC, artículo 8, establece:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Desempeñar sus funciones en un ambiente laboral adecuado, seguro, armónico, provisto de los recursos materiales necesarios para el cumplimiento de las funciones que ejerce. d) Respeto a la condición y dignidad humana. q) Agruparse para fines culturales y prácticas deportivas en representación de la DGAC y la Unidad donde se encuentra, siempre que no interfieran en el normal desenvolvimiento de su trabajo. <p>Artículo 9, establece:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) Guardar lealtad y respeto a los superiores y compañeros de trabajo, evitando causar perjuicio moral o material. j) Observar buena conducta y correctas costumbres dentro de las áreas de trabajo, evitando comentarios y corrillos adversos que lesionen la honra de sus compañeros de trabajo. l) Conducir con tino y cortesía las relaciones con sus superiores, compañeros de trabajo, subordinados y público en general.

8. PROCESOS ESTRATÉGICOS

8.1 PROCESOS DE DIRECCIÓN

8.1.1 SUBPROCESO DE PLANIFICACION ESTRATÉGICA Y OPERATIVA

NOMBRE DEL PROCESO:	PLANIFICACION ESTRATÉGICA Y OPERATIVA				
TIPO:	Proceso Estratégico				
OBJETIVO:	Establecer las directrices estratégicas de la DGAC para orientar las funciones y actividades de la Institución al cumplimiento de objetivos y metas establecidas en el corto y mediano plazo.				
ALCANCE:	Aplica a la planificación estratégica y operativa de la DGAC.				
DUEÑO DE PROCESO:	Responsable II de Planificación y Calidad.				
INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
CODIGO	NOMBRE				
EXT-LEY N° 2902	Ley N° 2902 "Aeronáutica Civil de la República de Bolivia"				
EXT-LEY N° 777	Ley N° 777 del Sistema de Planificación Integral del Estado				
EXT-LEY N° 165	Ley N° 165 de Transporte, de 16/08/2011				
EXT-LEY N° 1178	Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental				
EXT-DS N° 28478	Decreto Supremo N° 28478 Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil				
EXT-AP 2025	Agenda Patriótica 2025				
EXT-PND	Plan de Desarrollo Económico y Social (2016-2020)				
EXT-PSDI	Plan Sectorial de Desarrollo Integral				
EXT-SNIP	Sistema Nacional de Inversión Pública				
EXT-NBSP	Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones				
EXT-NBSP	Normas Básicas del Sistema de Presupuesto				
EXT-NBSOA	Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa				
EXT-NBSCI	Normas Básicas del Sistema de Contabilidad Integrada				
EXT-NBST	Normas Básicas del Sistema de Tesorería y Crédito Público				
EXT-RESPO	Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones				
EXT-RESP	Reglamento Específico del Sistema de Presupuesto				
EXT-RESOA	Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa				
EXT-RESCI	Reglamento Específico del Sistema de Contabilidad Integrada				
EXT-REST	Reglamento Específico del Sistema de Tesorería y Crédito Público				
EXT-PEI	Plan Estratégico Institucional				
EXT-POA	Programación Operativa Anual				
PERSONAS NECESARIAS					
NOMBRE DEL CARGO	CANTIDAD	EDUCACIÓN, FORMACIÓN O EXPERIENCIA			
Director Ejecutivo	1	Manual de Descripción y Perfil de Puestos (Conjunto de Programaciones Operativas Anuales Individuales - POAI's)			
Secretario General	1				
Director de Seguridad Operacional	1				
Director del Registro Aeronáutico Nacional	1				
Director de Transporte Aéreo	1				
Director Jurídico	1				
Director de Navegación Aérea	1				
Director Administrativo Financiero	1				
Jefes de Unidad	29				
Responsable de Planificación	1				
Profesional de Programación y Organización Administrativa	1				
TOTAL	39				
INFRAESTRUCTURA					
INFRAESTRUCTURA	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS			
Oficina DEJ	1	<ul style="list-style-type: none"> - Área propia para el desarrollo de actividades. - 1 Escritorio y 1 sillón. - 1 Sala de estar. - 1 Mesa con sillas. - 2 Estantes. 			
Oficinas Secretaría General, Directores de área	8	<ul style="list-style-type: none"> - Área propia para el desarrollo de actividades. - 1 Mesa con sillas - 1 Escritorio y 1 sillón. - 2 Estantes. 			
Oficinas Jefes de Unidad	28	<ul style="list-style-type: none"> - Área propia para el desarrollo de actividades. - 1 Escritorio y 1 sillón. - 2 Estantes. 			
Estación de Trabajo Responsable de Planificación y Profesional de Programación y Organización Administrativa	2	<ul style="list-style-type: none"> - Estación de trabajo para el desarrollo de actividades. - 1 Escritorio y 1 sillón. - 2 Estantes. 			

MAQUINARIA Y EQUIPO					
EQUIPO	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS			
Computadoras	39	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.			
Impresora Láser	38	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.			
Fotocopiadora	8	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.			
Escáner	38	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.			
Fax	16	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.			
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
SISTEMAS INFORMÁTICOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS			
Sistema de Administración de Proyectos del MOPSV	1	- Ningún requerimiento particular.			
Sistema de correspondencia	1	- Ningún requerimiento particular.			
Sistema de Programación Operativa Anual	1	- Ningún requerimiento particular.			
Sistema de Gestión de Almacenes	1	- Ningún requerimiento particular.			
Telefonía	Todos	- Conexión y acceso a teléfono fijo (interno) - Conexión y acceso a celular corporativo			
Internet	Todos	- Conexión y acceso a navegación por Internet y a correo electrónico institucional y personal.			
PARÁMETROS DE CONTROL					
Según lo establecido en la Información Documentada: EXT-MPEI Metodología del Plan Estratégico Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil EXT-RESPO Reglamento Específico de Programación de Operaciones					
PLAZOS					
Según lo establecido en la Información Documentada: EXT-MPEI Metodología del Plan Estratégico Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil EXT-RESPO Reglamento Específico de Programación de Operaciones					
INDICADORES					
INDICADOR	CALCULO	FRECUENCIA	META		
Porcentaje de cumplimiento de los objetivos estratégico programados en el PEI	(Objetivos y operaciones cumplidos/Objetivos y operaciones programadas)*100	Anual	Al menos 20% el primer año Al menos 40% el segundo año Al menos 60% el tercer año Al menos 80% el cuarto año Al menos 100% el quinto año		
Porcentaje de cumplimiento de los objetivos y operaciones programados en el POA	(Objetivos y operaciones cumplidos/Objetivos y operaciones programadas)*100	Trimestral	Al menos 20% el primer trimestre Al menos 40% el segundo trimestre Al menos 60% el tercer trimestre Al menos 80% el cuarto trimestre		
PROCESO					
PROVEEDOR	ENTRADA	REQUISITOS	ACTIVIDADES	SALIDA	USUARIO
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL					
Ministerio de Planificación	Agenda Patriótica 2025 Plan de Desarrollo Económico y Social Plan de Desarrollo Sectorial. Directrices Presupuestarias. Lineamientos para la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI).	Información confiable y oportuna	Desarrollo de actividades según metodología: Metodología del Plan Estratégico Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil	Plan Estratégico Institucional aprobado.	MOPSV
Equipo (Unidades Organizacionales de la DGAC)	Información para la formulación del PEI Necesidades y expectativas de los usuarios.	Información confiable y oportuna		PEI compatible con el Plan Sectorial	Ministerio de Planificación
Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda - MOPSV	PEI compatible o no con el Plan Sectorial	Información confiable y oportuna		Resolución Administrativa que aprueba el PEI	Direcciones y Jefaturas de la DGAC
Ministerio de Planificación	Mediante nota envía Dictamen de aprobación u observaciones al PEI	Información confiable y oportuna		Informe de seguimiento y evaluación al cumplimiento del PEI	Ministerio de Planificación MOPSV Dirección Ejecutiva DGAC
PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL					
Ministerio de Economía y Finanzas Públicas	Directrices para la elaboración del POA-PPTO Circular para Iniciar la elaboración del anteproyecto de POA-PPTO	Información confiable y oportuna	Desarrollo de actividades según reglamento específico: EXT- RESPO	POA_PPTO para aprobación de la MAE	Dirección Ejecutiva (Usuario interno)
Equipo (Unidades organizacionales de la DGAC)	Información para la formulación del POA. Necesidades y expectativas de los usuarios.				

PROVEEDOR	ENTRADA	REQUISITOS	ACTIVIDADES	SALIDA	USUARIO
Contraloría General del Estado	Lineamientos para la remisión de información sobre la ejecución presupuestaria y física del POA.		Desarrollo de actividades según reglamento específico: EXT- RESPO		
Dirección Ejecutiva	Observaciones al POA-PPTO, o Resolución Administrativa que aprueba el POA-PPTO	Información confiable y oportuna		Resolución Administrativa que aprueba el POA-PPTO	Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia (Proveedor externo)	Ley promulgada que aprueba el presupuesto	Información confiable y oportuna		Informe de ejecución presupuestaria y cumplimiento del POA	Ministerio de Economía y Finanzas Públicas Ministerio de Planificación Contraloría General del Estado
				<ul style="list-style-type: none"> - Informe sobre el cumplimiento de la planificación de ingresos. - Informe sobre la ejecución de Programas y Proyectos a nivel departamental. 	Ministerio de Vivienda, Obras Públicas, Servicios y Vivienda (Usuario externo)
Direcciones y Jefaturas de la DGAC (Proveedores internos)	Información sobre el grado de cumplimiento del POA-PPTO	Información confiable y oportuna		Informe solicitando la adecuación o reprogramación del POA-PPTO	Direcciones y Jefaturas de la DGAC (Usuarios internos)

8.1.2 SUBPROCESO DE ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

NOMBRE DEL PROCESO:	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES				
TIPO:	Proceso Estratégico				
OBJETIVO:	Establecer y descentralizar responsabilidades, definir niveles jerárquicos dentro la estructura de la DGAC, y comunicar por medio de manuales aprobados al interior de la Institución, las responsabilidades y grado de autoridad.				
ALCANCE:	Aplica a toda la estructura organizacional de la DGAC.				
DUEÑO DE PROCESO:	Responsable II en Planificación y Calidad				
INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
CODIGO	NOMBRE				
EXT-LEY N° 2902	Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil				
EXT-D.S. N° 28478	Decreto Supremo N° 28478 Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil				
EXT-AP 2025	Agenda Patriótica 2025				
EXT-PND	Plan de Desarrollo Económico y Social (2016-2020)				
EXT-PSDI	Plan Sectorial de Desarrollo Integral				
EXT-PEI	Plan Estratégico Institucional				
EXT-POA	Programación Operativa Anual				
EXT-NBSPO	Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones				
EXT-NBSP	Normas Básicas del Sistema de Presupuesto				
EXT-NBSOA	Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa				
EXT-RESPO	Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones				
EXT-RESP	Reglamento Específico del Sistema de Presupuesto				
EXT-RESOA	Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa				
PERSONAS NECESARIAS					
NOMBRE DEL CARGO	CANTIDAD	EDUCACIÓN, FORMACIÓN O EXPERIENCIA			
Director Ejecutivo	1	Manual de Descripción y Perfil de Puestos (Conjunto de Programaciones Operativas Anuales Individuales – POAI's)			
Secretario General	1				
Director de Seguridad Operacional	1				
Director del Registro Aeronáutico Nacional	1				
Director de Transporte Aéreo	1				
Director Jurídico	1				
Director de Navegación Aérea	1				
Director Administrativo Financiero	1				
Jefe Unidad Administrativa	1				
Responsable de Planificación	1				
Profesional de Programación y Organización Administrativa	1				
TOTAL	11				
INFRAESTRUCTURA					
INFRAESTRUCTURA	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS			
Oficina DEJ	1	<ul style="list-style-type: none"> - Área propia para el desarrollo de actividades. - 1 Escritorio y 1 sillón. - 1 Sala de estar. - 1 Mesa con sillas. - 2 Estantes. 			
Oficinas Secretaría General, Directores de área	7	<ul style="list-style-type: none"> - Área propia para el desarrollo de actividades. - 1 Escritorio y 1 sillón. - 1 Mesa con sillas - 2 Estantes. 			
Oficina Jefe de Unidad	1	<ul style="list-style-type: none"> - Área propia para el desarrollo de actividades. - 1 Escritorio y 1 sillón. - 3 Estantes. 			
Estación de Trabajo Responsable de Planificación y Profesional de Programación y Organización Administrativa	2	<ul style="list-style-type: none"> - Estación de trabajo para el desarrollo de actividades. - 1 Escritorio y 1 sillón. - 2 Estantes. 			
MAQUINARIA Y EQUIPO					
EQUIPO	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS			
Computadoras	11	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.			
Impresora Láser	10	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.			
Fotocopiadora	1	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.			
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
SISTEMAS INFORMÁTICOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS			
Sistema de correspondencia	1	- Ningún requerimiento particular.			
Sistema de Programación Operativa Anual	1	- Ningún requerimiento particular.			
Sistema de gestión de almacenes	1	- Ningún requerimiento particular.			
Telefonía	Todos	<ul style="list-style-type: none"> - Conexión y acceso a teléfono fijo (interno) - Conexión y acceso a celular corporativo 			
Internet	Todos	<ul style="list-style-type: none"> - Conexión y acceso a navegación por Internet y a correo electrónico institucional y personal. 			

PARÁMETROS DE CONTROL						
Según lo establecido en la Información Documentada: EXT-RESOA Reglamento Especifico del Sistema de Organización Administrativa.						
PLAZOS						
Según lo establecido en la Información Documentada: EXT-RESOA Reglamento Especifico del Sistema de Organización Administrativa.						
INDICADORES						
Según lo establecido en la Información Documentada: EXT-RESOA Reglamento Especifico del Sistema de Organización Administrativa						
PROCESO						
PROVEEDOR	ENTRADA	REQUISITOS	ACTIVIDADES	SALIDA	USUARIO	
Proceso de planificación estratégica y operativa (Proveedor interno)	<ul style="list-style-type: none"> - PEI. - POA. - Manual de Organización y Funciones 	Disponibilidad de información confiable y oportuna.	Desarrollo de actividades según reglamento específico: EXT- RESOA	Informe de recomendaciones	Dirección Ejecutiva (Usuario interno)	
Unidad de Auditoria Interna (Proveedor interno)	Informes de Auditoría.			<ul style="list-style-type: none"> - Observaciones al Informe de recomendaciones, o - Informe de recomendaciones aprobado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de Organización y Funciones. - Manual de Procesos y Procedimientos. 	Dirección Ejecutiva (Usuario interno)
Dirección Ejecutiva (Proveedor interno)	Resolución Administrativa que aprueba: <ul style="list-style-type: none"> - Manual de Organización y Funciones. - Manual de Procesos y Procedimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Puesta en marcha del PEI, POA y disponibilidad de recursos humanos, físicos y financieros. 			Plan de Implementación del diseño y/o rediseño organizacional	Dirección Ejecutiva (Usuario interno)
Dirección Ejecutiva (Proveedor interno)	Resolución Administrativa que aprueba el Plan de Implementación del diseño y/o rediseño organizacional				Diseño o rediseño organizacional efectuado	Direcciones y Jefaturas de la DGAC involucrados (Usuarios internos)

MANUAL DE PROCESOS PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página
	DGAC-MAN-002	2	11 de 45

8.1.3 SUBPROCESO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

NOMBRE DEL PROCESO:	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN				
TIPO:	Proceso Estratégico				
OBJETIVO:	Revisar el sistema de gestión de la calidad de la DGAC, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la institución.				
ALCANCE:	Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la DGAC.				
DUEÑO DE PROCESO:	Director Ejecutivo				
INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
CODIGO	NOMBRE				
EXT - ISO 9001	Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos				
DGAC-MAN-001	Manual de la Calidad – Estructura de Alto Nivel				
DGAC-MAN-002	Manual de Procesos				
DGAC-RGL-001	Reglamento del Comité de la Calidad				
DGAC-PRO-008	Procedimiento de Revisión por la Dirección				
DGAC-REG-020	Lista de Asistencia a la Reunión del Comité de la Calidad				
DGAC-REG-018	Acta de Reunión del Comité de la Calidad				
DGAC-REG-028	Resultados de la Revisión por la Dirección				
PERSONAS NECESARIAS					
NOMBRE DEL CARGO	CANTIDAD	EDUCACIÓN, FORMACIÓN O EXPERIENCIA			
Director Ejecutivo	1	Manual de Descripción y Perfil de Puestos (Conjunto de Programaciones Operativas Anuales Individuales – POAI's)			
Secretario General	1				
Director de Seguridad Operacional	1				
Director del Registro Aeronáutico Nacional	1				
Director de Transporte Aéreo	1				
Director Jurídico	1				
Director de Navegación Aérea	1				
Director Administrativo Financiero	1				
Profesional I en Gestión de la Calidad	1				
Dueños de Proceso	5				
TOTAL	14				
INFRAESTRUCTURA					
INFRAESTRUCTURA	CANTIDAD			CARACTERÍSTICAS	
Sala de reuniones	1			<ul style="list-style-type: none"> - Área propia para el desarrollo de actividades. - 1 Mesa con sillas - 1 Data show - 1 Ecran - 1 Televisor - 1 Pizarra y accesorios 	
MAQUINARIA Y EQUIPO					
EQUIPO	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS			
Computadora	1	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.			
Impresora Láser	1	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.			
Impresora a color	1	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.			
Fotocopiadora	1	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.			
Escáner	1	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.			
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
SISTEMAS INFORMÁTICOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS			
Sistema de correspondencia	1	- Ningún requerimiento particular.			
Sistema de gestión de almacenes	1	- Ningún requerimiento particular.			
Telefonía	Todos	<ul style="list-style-type: none"> - Conexión y acceso a teléfono fijo (interno) - Conexión y acceso a celular corporativo 			
Internet	Todos	<ul style="list-style-type: none"> - Conexión y acceso a navegación por Internet y a correo electrónico institucional y personal. 			
PARÁMETROS DE CONTROL					
Según lo establecido en la Información Documentada: DGAC-PRO-008 Procedimiento de Revisión por la Dirección					
PLAZOS					
Según lo establecido en la Información Documentada: DGAC-PRO-008 Procedimiento de Revisión por la Dirección					
INDICADORES					
Según lo establecido en la Información Documentada: DGAC-PRO-008 Procedimiento de Revisión por la Dirección					

PROCESO					
PROVEEDOR	ENTRADA	REQUISITOS	ACTIVIDADES	SALIDA	USUARIO
<ul style="list-style-type: none"> - Dueños de procesos del SGC (Proveedores internos) - Explotador aéreo - Propietarios de aeronaves (Usuarios externos) 	<p>Información documentada sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas; - Cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al SGC; - Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluidas: <ol style="list-style-type: none"> 1.Satisfacción del usuario y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes; 2.Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad; 3.Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios; 4.No conformidades y acciones correctivas; 5.Resultados de seguimiento y medición; 6. Resultados de las auditorías; 7.Desempeño de los proveedores externos; - Adecuación de los recursos - Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades - Oportunidades de mejora. 	<p>Disponibilidad de información oportuna y confiable</p>	<p>Desarrollo de actividades según Procedimiento:</p> <p>DGAC-PRO-008</p>	<p>Acta de reunión con establecimiento de decisiones y acciones sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oportunidades de mejora - Necesidad de realizar cambios en el SGC - Necesidad de recursos. <p>Mejora de la eficacia, y mantenimiento del SGC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dueños de procesos del SGC (Usuarios internos) - Explotador aéreo - Propietarios de aeronaves (Usuarios externos)

8.2 PROCESOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

8.2.1 SUBPROCESO DE AUDITORIA INTERNA DE LA CALIDAD

NOMBRE DEL PROCESO:	AUDITORIA INTERNA DE LA CALIDAD		
TIPO:	Proceso Estratégico		
OBJETIVO:	Proporcionar información sobre el SGC para determinar si es conforme con los requisitos propios de la DGAC para su sistema de gestión de la calidad y con los requisitos de la norma internacional ISO 9001, así también determinar si se implementa y mantiene de manera eficaz.		
ALCANCE:	Todos los procesos del SGC.		
DUÑO DE PROCESO:	Profesional I en Gestión de Calidad y SOA		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA			
CODIGO	NOMBRE		
EXT-ISO 19011	Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión.		
EXT-ISO 9000	Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.		
EXT-ISO 9001	Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.		
DGAC-PRO-007	Procedimiento para Abordar Riesgos y Oportunidades		
DGAC-PRO-003	Procedimiento de Auditorías Internas de la Calidad.		
DGAC-PRO-004	Procedimiento de Competencia y Evaluación de Auditores.		
DGAC-PRO-005	Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva.		
DGAC-REG-005	Programa de Auditorías de la Calidad.		
DGAC-REG-006	Plan de Auditorías Internas de la Calidad.		
DGAC-REG-007	Lista de Verificación.		
DGAC-REG-008	Acta de Apertura.		
DGAC-REG-009	Reporte de Hallazgos de la Auditoría.		
DGAC-REG-010	Lista de Asistencia – Reunión de Cierre de Auditoría.		
DGAC-REG-011	Evaluación y Selección del Equipo Auditor.		
DGAC-REG-012	Evaluación del Desempeño del Equipo Auditor.		
DGAC-REG-013	Plan de Acción de Mejora.		
PERSONAS NECESARIAS			
NOMBRE DEL CARGO	CANTIDAD	EDUCACIÓN, FORMACIÓN O EXPERIENCIA	
Miembros del Comité de la Calidad: – Director Ejecutivo – Secretario General – Director de Seguridad Operacional – Director del Registro Aeronáutico Nacional – Director de Transporte Aéreo – Director de Navegación Aérea – Director Administrativo Financiero – Director Jurídico – Dueños de proceso – Responsable/Profesional en Gestión de la Calidad	14	Manual de Descripción y Perfil de Puestos (Conjunto de Programaciones Operativas Anuales Individuales – POAI's)	
– Equipo Auditor	10	Establecido en el Procedimiento de Calificación y Evaluación del Equipo Auditor	
TOTAL	24		
INFRAESTRUCTURA			
INFRAESTRUCTURA	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS	
Sala de reuniones	1	<ul style="list-style-type: none"> - Área propia para el desarrollo de actividades. - 1 Mesa con sillas - 1 Data show - 1 Ecran - 1 Televisor - 1 Pizarra y accesorios 	
Estación de Trabajo auditados y auditores	9	<ul style="list-style-type: none"> - Estación de trabajo para el desarrollo de actividades. - 1 Escritorio y 1 sillón. - 2 Estantes 	
MAQUINARIA Y EQUIPO			
EQUIPO	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS	
Computadora	1	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.	
Impresora Láser	1	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.	
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
SISTEMAS INFORMÁTICOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS	
Sistema de correspondencia	1	- Ningún requerimiento particular.	
Sistema de gestión de almacenes	1	- Ningún requerimiento particular.	
Telefonía	Todos	<ul style="list-style-type: none"> - Conexión y acceso a teléfono fijo (interno) - Conexión y acceso a celular corporativo 	
Internet	Todos	<ul style="list-style-type: none"> - Conexión y acceso a navegación por Internet y a correo electrónico institucional y personal. 	

PARÁMETROS DE CONTROL					
Según lo establecido en la Información Documentada: DGAC-PRO-003 Procedimiento de Auditorías Internas de la Calidad					
PLAZOS					
Según lo establecido en la Información Documentada: DGAC-PRO-003 Procedimiento de Auditorías Internas de la Calidad					
INDICADORES					
Según lo establecido en la Información Documentada: DGAC-PRO-003 Procedimiento de Auditorías Internas de la Calidad					
PROCESO					
PROVEEDOR	ENTRADA	REQUISITOS	ACTIVIDADES	SALIDA	USUARIO
- Todos los procesos del SGC. (Proveedor interno)	- Información documentada sobre el desempeño de los procesos involucrados. - Recursos necesarios.	Información disponible, confiable y oportuna	Desarrollo de actividades según Procedimiento: DGAC-PRO-003	Programa de auditorías internas de la calidad elaborado y equipo auditor conformado.	- Comité de la Calidad (Usuarios internos)
- Gestión de la Calidad. (Proveedor interno)	Evaluación del desempeño y disponibilidad de auditores.				
- Comité de la Calidad (Proveedor interno)	Programa de auditorías internas de la calidad aprobado.	Información confiable y oportuna		Programa de auditorías internas de la calidad difundido.	- Auditores y auditados. (Usuarios internos)
- Gestión de la Calidad (Proveedor interno)	Resultados de auditorías previas (internas y externas).	Información confiable y oportuna		Plan de Auditoría Interna de la Calidad.	- Auditados. (Usuarios internos)
- Auditados. (Proveedor interno)	Plan de Auditoría Interna revisado y firmado.	Información confiable y oportuna		Informe Final de Auditoría Interna de la Calidad elaborado.	- Dirección Ejecutiva - Auditados. (Usuarios internos)
- Auditados. (Proveedores internos)	Plan de Acción Correctiva/Preventiva/Mejor a elaborado.	Plan de acción remitido en un plazo no mayor a 5 días para su aprobación y hasta la próxima auditoría con documentación de respaldo que evidencie su ejecución.		Acciones correctiva, preventivas y/o de mejora implementadas en los diferentes procesos del SGC.	- Proceso de Revisión por la Dirección. - Todos los procesos auditados. (Usuarios internos)

8.2.2 SUBPROCESO DE CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

NOMBRE DEL PROCESO:	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES				
TIPO:	Proceso Estratégico				
OBJETIVO:	Identificar y controlar las salidas que no sean conformes con los requisitos para prevenir su uso o entrega no intencionada.				
ALCANCE:	Aplicable a los productos y servicios no conformes inmersos en el SGC detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.				
DUEÑO DE PROCESO:	Profesional I en Gestión de Calidad y SOA				
INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
CODIGO	NOMBRE				
EXT-ISO 9000	Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.				
EXT-ISO 9001	Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.				
DGAC-PRO-006	Procedimiento de Control de salidas No Conformes				
DGAC-PRO-007	Metodología para Abordar Riesgos y Oportunidades				
DGAC-PRO-005	Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva				
DGAC-REG-013	Plan de Acción de Mejora				
DGAC-REG-022	Sugerencia y/o Reclamo				
DGAC-REG-015	Evaluación de Satisfacción del Usuario				
DGAC-REG-016	Salida No Conforme				
DGAC-REG-014	Seguimiento a los Planes de Acción Correctiva/Preventiva/Mejora				
DGAC-REG-017	Seguimiento a las Salidas No Conformes				
PERSONAS NECESARIAS					
NOMBRE DEL CARGO	CANTIDAD	EDUCACIÓN, FORMACIÓN O EXPERIENCIA			
Director Ejecutivo	1	Manual de Descripción y Perfil de Puestos (Conjunto de Programaciones Operativas Anuales Individuales – POAI's)			
Secretario General	1				
Director de Seguridad Operacional	1				
Director del Registro Aeronáutico Nacional	1				
Directora de Transporte Aéreo	1				
Director de Navegación Aérea	1				
Director Jurídico	1				
Director Administrativo Financiero	1				
Responsable/Profesional en Gestión de la Calidad	1				
Dueños de Proceso	5				
TOTAL	14				
INFRAESTRUCTURA					
INFRAESTRUCTURA	CANTIDAD			CARACTERÍSTICAS	
Sala de reuniones	1			<ul style="list-style-type: none"> - Área propia para el desarrollo de actividades. - 1 Mesa con sillas - 1 Data show - 1 Ecran - 1 Televisor - 1 Pizarra y accesorios 	
Estación de Trabajo auditados y auditores	9	<ul style="list-style-type: none"> - Estación de trabajo para el desarrollo de actividades. - 1 Escritorio y 1 sillón. - 2 Estantes 			
MAQUINARIA Y EQUIPO					
EQUIPO	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS			
Computadora	9	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.			
Impresora Láser	1	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.			
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
SISTEMAS INFORMÁTICOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS			
Sistema de correspondencia	1	- Ningún requerimiento particular.			
Sistema de gestión de almacenes	1	- Ningún requerimiento particular.			
Telefonía	Todos	<ul style="list-style-type: none"> - Conexión y acceso a teléfono fijo (interno) - Conexión y acceso a celular corporativo 			
Internet	Todos	<ul style="list-style-type: none"> - Conexión y acceso a navegación por Internet y a correo electrónico institucional y personal. 			
PARÁMETROS DE CONTROL					
Según lo establecido en los Procedimientos: DGAC-PRO-006 Procedimiento de Control de las Salidas No Conformes.					
PLAZOS					
Según lo establecido en los Procedimientos: DGAC-PRO-006 Procedimiento de Control de las Salidas No Conformes.					
INDICADORES					
Según lo establecido en los Procedimientos: DGAC-PRO-006 Procedimiento de Control de las Salidas No Conformes.					

PROCESO					
PROVEEDOR	ENTRADA	REQUISITOS	ACTIVIDADES	SALIDA	USUARIO
Áreas o unidades organizacionales de la DGAC o Dueño de proceso (Proveedor interno)	Información sobre una salida no conforme o cualquier situación que impida la prestación del servicio conforme a los requisitos definidos.	Disponibilidad de información confiable y oportuna	Desarrollo de actividades según Procedimiento: DGAC-PRO-006	<ul style="list-style-type: none"> - Salidas no conformes identificadas y tratadas - Plan de acción Correctiva/ Preventiva/ Mejora generada en los casos que correspondan 	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos operativos del SGC - Proceso de revisión por la dirección (Usuarios internos)

MANUAL DE PROCESOS PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página
	DGAC-MAN-002	2	17 de 45

8.2.3 SUBPROCESO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

NOMBRE DEL PROCESO:	NO COMNFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA				
TIPO:	Proceso Estratégico				
OBJETIVO:	Reaccionar ante las no conformidades del SGC de manera apropiada y sistemática estableciendo las acciones necesarias que impidan su repetición o su realización para contribuir a la mejora continua del SGC.				
ALCANCE:	Todos los procesos del SGC				
DUEÑO DE PROCESO:	Profesional I en Gestión de la Calidad y SOA				
INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
CODIGO	NOMBRE				
EXT-ISO 9000	Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.				
EXT-ISO 9001	Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.				
DGAC-PRO-007	Metodología para Abordar Riesgos y Oportunidades				
DGAC-PRO-006	Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva				
DGAC-REG-013	Plan de Acción de Mejora				
DGAC-REG-022	Sugerencia y/o Reclamo				
DGAC-REG-015	Evaluación de Satisfacción del Usuario				
DGAC-REG-016	Servicio No Conforme				
DGAC-REG-014	Seguimiento a los Planes de Acción Correctiva/Preventiva/Mejora				
DGAC-REG-017	Seguimiento a las Salidas No Conformes				
PERSONAS NECESARIAS					
NOMBRE DEL CARGO	CANTIDAD	EDUCACIÓN, FORMACIÓN O EXPERIENCIA			
Director Ejecutivo	1	Manual de Descripción y Perfil de Puestos (Conjunto de Programaciones Operativas Anuales Individuales – POAI's)			
Secretario General	1				
Director de Seguridad Operacional	1				
Director del Registro Aeronáutico Nacional	1				
Directora de Transporte Aéreo	1				
Director de Navegación Aérea	1				
Director Jurídico	1				
Director Administrativo Financiero	1				
Responsable/Profesional en Gestión de la Calidad	1				
Dueños de Proceso	5				
TOTAL	14				
INFRAESTRUCTURA					
INFRAESTRUCTURA	CANTIDAD			CARACTERÍSTICAS	
Sala de reuniones	1			<ul style="list-style-type: none"> - Área propia para el desarrollo de actividades. - 1 Mesa con sillas - 1 Data show - 1 Ecran - 1 Televisor - 1 Pizarra y accesorios 	
Estación de Trabajo auditados y auditores	9	<ul style="list-style-type: none"> - Estación de trabajo para el desarrollo de actividades. - 1 Escritorio y 1 sillón. - 2 Estantes 			
MAQUINARIA Y EQUIPO					
EQUIPO	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS			
Computadora	9	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.			
Impresora Láser	1	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.			
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
SISTEMAS INFORMÁTICOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS			
Sistema de correspondencia	1	- Ningún requerimiento particular.			
Sistema de gestión de almacenes	1	- Ningún requerimiento particular.			
Telefonía	Todos	<ul style="list-style-type: none"> - Conexión y acceso a teléfono fijo (interno) - Conexión y acceso a celular corporativo 			
Internet	Todos	- Conexión y acceso a navegación por Internet y a correo electrónico institucional y personal.			
PARÁMETROS DE CONTROL					
Según lo establecido en los Procedimientos: DGAC-PRO-005 Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva					
PLAZOS					
Según lo establecido en los Procedimientos: DGAC-PRO-005 Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva					
INDICADORES					
Según lo establecido en los Procedimientos: DGAC-PRO-005 Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva					

PROCESO					
PROVEEDOR	ENTRADA	REQUISITOS	ACTIVIDADES	SALIDA	USUARIO
<ul style="list-style-type: none"> - Equipo Auditor interno (Proveedores internos) - Equipo Auditor externo (Proveedores externos) 	<p>Informes de auditoría interna o externa</p>	<p>Disponibilidad de información confiable y oportuna.</p>	<p>Desarrollo de actividades según Procedimiento: DGAC-PRO-005</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora implementadas - Mejor desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso de Auditoría Interna - Proceso de Revisión por la Dirección (Usuarios internos)
<ul style="list-style-type: none"> - Explotador aéreo - Propietarios de aeronaves (Usuarios externos) 	<p>Reclamos y/o Sugerencias</p>	<p>Disponibilidad de información confiable y oportuna.</p>			<ul style="list-style-type: none"> - Explotador aéreo - Propietarios de aeronaves (Usuarios externos)
<ul style="list-style-type: none"> - Dueños de proceso - Gestión de la Calidad (Proveedores internos) 	<ul style="list-style-type: none"> - Informes de seguimiento a los procesos - Informes de seguimiento de la ejecución de las acciones para abordar riesgos y oportunidades. 	<p>Disponibilidad de información confiable y oportuna.</p>			

9. PROCESOS OPERATIVOS

9.1 EMISION DE AUTORIZACIONES PARA SOBREVUELOS, INGRESOS Y SALIDAS DE VUELOS NO REGULARES INTERNACIONALES DE AERONAVES – SAC/SIS

NOMBRE DEL PROCESO:	EMISIÓN DE AUTORIZACIONES PARA SOBREVUELOS, INGRESOS Y SALIDAS DE VUELOS NO REGULARES INTERNACIONALES DE AERONAVES – SAC/SIS		
TIPO:	Proceso Operativo		
OBJETIVO:	Emitir autorizaciones de sobrevuelos, ingresos y salidas.		
ALCANCE:	Aplica a la emisión de autorizaciones de sobrevuelos, ingresos y salidas que se desarrollan en la oficina central de la DGAC en la ciudad de La Paz.		
DUEÑO DE PROCESO:	Jefe de Unidad de Servicios Aerocomerciales		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA			
CODIGO	NOMBRE		
EXT-LEY 2902	Ley N° 2902 "Aeronáutica Civil de la República de Bolivia"		
EXT-D.S. N° 28478	Decreto Supremo N° 28478 Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil.		
EXT-CCHI	Convenio Sobre Aviación Civil Internacional (Convenio de Chicago)		
EXT-NB/ISO 9001	Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos		
EXT-RGL-SIS	Reglamento para la Emisión de Autorizaciones de Sobrevuelo, Ingreso y Salida de aeronaves en vuelos no regulares internacionales		
DTA/SIS-ESP-001	Requisitos para Sobrevolar el Estado Plurinacional de Bolivia		
DTA/SIS-ESP-002	Requisitos para Ingresar al Estado Plurinacional de Bolivia		
DTA/SIS-ESP-003	Requisitos para Salir del Estado Plurinacional de Bolivia		
DTA/SIS-PRO-001	Procedimiento para la Emisión de Autorizaciones de Sobrevuelos		
DTA/SIS-PRO-002	Procedimiento para la Emisión de Autorizaciones de Ingresos o Salidas de Vuelos No Regulares Internacionales		
DTA/SIS-PRO-003	Procedimiento de enmiendas en la Emisión de Autorizaciones de Sobrevuelos, Ingresos y Salidas de Vuelos No Regulares Internacionales		
PERSONAS NECESARIAS			
NOMBRE DEL CARGO	CANTIDAD	EDUCACIÓN, FORMACIÓN O EXPERIENCIA	
Director Transporte Aéreo	1	Manual de Descripción y Perfil de Puestos (Conjunto de Programaciones Operativas Anuales Individuales – POAI's)	
Jefe SAC	1		
Técnico SIS	2		
Secretaría DTA	1		
Director DSO	1		
Inspector AIR	1		
Inspector OPS	1		
Técnico PEL	1		
Director del RAN	1		
Profesional RAN	1		
Director de Navegación Aérea	1		
Director Administrativo Financiero	1		
Profesional de Tesorería e Ingresos	1		
Secretario General	1		
Profesional I en Gestión de la Calidad y SOA	1		
TOTAL	14		
INFRAESTRUCTURA			
INFRAESTRUCTURA	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS	
Oficinas Secretaría General, Direcciones, Jefaturas	5	- Área privada para el desarrollo de actividades. - 1 Escritorio. - 2 Estantes.	
Estación de Trabajo Técnicos, Asistentes, Inspectores	10	- Estación de trabajo propia para el desarrollo de las actividades. - 1 Escritorio y 1 Silla. - 2 Estantes.	
Archivo DTA/Archivo central	1	- 2 Estantes en el archivo DTA. - Área privada para el archivo central con acceso controlado.	
MAQUINARIA Y EQUIPO			
EQUIPO	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS	
Computadora	16	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.	
Impresora Láser	6	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.	
Impresora Color	1	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.	
Escáner	4	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.	
Computadora Portátil	4	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.	

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
SISTEMAS INFORMÁTICOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS			
Sistema automatizado de sobrevuelos, ingresos y salidas (SASIS)	1	- Ningún requerimiento particular.			
Sistema de correspondencia	1	- Ningún requerimiento particular.			
Sistema de gestión de almacenes	1	- Ningún requerimiento particular.			
Telefonía	Todos	- Acceso a teléfono fijo (interno) - Acceso a celular corporativo			
Internet	Todos	- Acceso a navegación por Internet y a correo electrónico institucional y personal.			
PARÁMETROS DE CONTROL					
Según lo establecido en los Procedimientos: DTA/SIS-PRO-001 Procedimiento de Emisión de Autorización de Sobrevuelos Internacionales. DTA/SIS-PRO-002 Procedimiento de Emisión de Autorización de Ingresos o Salidas de Vuelos No Regulares Internacionales. DTA/SIS-PRO-003 Procedimiento para Enmiendas en la Emisión de Autorizaciones de Sobrevuelos, Ingresos y Salidas de Vuelos No Regulares Internacionales.					
PLAZOS					
Según lo establecido en los Procedimientos: DTA/SIS-PRO-001 Procedimiento de Autorización de Sobrevuelos Internacionales. DTA/SIS-PRO-002 Procedimiento de Emisión de Autorización de Ingresos o Salidas de Vuelos No Regulares Internacionales. DTA/SIS-PRO-003 Procedimiento para Enmiendas en la Emisión de Autorizaciones de Sobrevuelos, Ingresos y Salidas de Vuelos No Regulares Internacionales.					
INDICADORES					
Según lo establecido en los Procedimientos: DTA/SIS-PRO-001 Procedimiento de Emisión de Autorización de Sobrevuelos Internacionales. DTA/SIS-PRO-002 Procedimiento de Emisión de Autorización de Ingresos o Salidas de Vuelos No Regulares Internacionales. DTA/SIS-PRO-003 Procedimiento para Enmiendas en la Emisión de Autorizaciones de Sobrevuelos, Ingresos y Salidas de Vuelos No Regulares Internacionales.					
PROCESO					
PROVEEDOR	ENTRADA	REQUISITOS	ACTIVIDADES	SALIDA	USUARIO
PROCESO DE EMISIÓN DE AUTORIZACION DE SOBREVUELOS					
Explotador Aéreo: (Usuario externo)	Solicitud de sobrevuelo REG-002 de DTA- y requisitos	REQUISITOS DEL USUARIO - Autorización para sobrevolar en territorio boliviano, emitida dentro los plazos establecidos para el trámite y mediante sistema automatizado. - Disponibilidad de información sobre los requisitos. - Procedimiento sencillo para la obtención del servicio. - Buena atención de los servidores públicos. - Comunicación directa con el técnico (línea exclusiva). REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO - DTA/SIS-ESP-001 Requisitos para Sobrevolar el Estado Plurinacional de Bolivia.	Desarrollo de actividades según procedimientos: DTA/SIS-PRO-001	Autorización de sobrevuelo emitida (en formato digital PDF y/o físico)	Explotador Aéreo: (Usuario externo)
		Información de antecedentes de endeudamiento del explotador aéreo enviado oportunamente por correo electrónico.		Autorización de sobrevuelo emitida (en formato físico y/o digital PDF)	
PROCESO DE EMISIÓN DE AUTORIZACIÓN DE INGRESOS Y SALIDAS					
Explotador Aéreo: (Usuario externo)	Solicitud de ingreso o salida DTA-REG-003 o DTA-REG-004 y requisitos	REQUISITOS DEL USUARIO - Autorización para ingresar o salir de territorio boliviano, emitida dentro los plazos establecidos para el trámite y mediante sistema automatizado. - Disponibilidad de información sobre los requisitos. - Procedimiento sencillo para la obtención del servicio. - Buena atención de los servidores públicos. - Comunicación directa con el técnico (línea exclusiva).	Desarrollo de actividades según procedimientos: DTA/SIS-PRO-002	Autorización de ingreso o salida emitida (en formato digital y/o físico)	Explotador Aéreo: (Usuario externo)

PROVEEDOR	ENTRADA	REQUISITOS	ACTIVIDADES	SALIDA	USUARIO
		REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO - DTA/SIS-ESP-002 Requisitos para Ingresar al Estado Plurinacional de Bolivia - DTA/SIS-ESP-003 Requisitos para Salir del Estado Plurinacional de Bolivia			
AIR/DRAN/ PEL/OPS y/o DNA (Proveedores internos)	Verificación y visto bueno de la documentación técnica de la aeronave y tripulación, que presenta el explotador aéreo.	Revisión y verificación de documentos remitidos oportunamente.		Autorización de ingreso o salida emitida (en formato físico y/o digital PDF)	- DAF e - Jefes Inspectores Regionales-DGAC (Usuarios internos) - Centro de Control Aéreo (ACC) - AASANA COMERCIAL (Otras partes interesadas)
CANCILLERÍA (Proveedor externo)	Documentación que da carácter oficial a los vuelos solicitados por los Estados.	Documentación completa enviada oficialmente.			
PROCESO DE EMISIÓN DE ENMIENDAS A AUTORIZACIONES EMITIDAS					
Explotador Aéreo (Usuario externo)	Solicitud de enmienda de DTA-REG-002, DTA-REG-003 o DTA-REG-004 requisitos y	REQUISITOS DEL USUARIO - Obtención de una enmienda a su autorización de sobrevolar, ingresar o salir de territorio boliviano, emitida dentro los plazos establecidos para el trámite y mediante sistema automatizado. - Disponibilidad de información sobre los requisitos. - Procedimiento sencillo para la obtención del servicio. - Buena atención de los servidores públicos. - Comunicación directa con el técnico (línea exclusiva). REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO - DTA/SIS-PRO-003 Procedimiento de enmiendas en la emisión de autorizaciones de sobrevuelos, ingresos y salidas de vuelos no regulares internacionales. - DTA/SIS-ESP-001 Requisitos para Sobrevolar el Estado Plurinacional de Bolivia. - DTA/SIS-ESP-002 Requisitos para Ingresar al Estado Plurinacional de Bolivia - DTA/SIS-ESP-003 Requisitos para Salir del Estado Plurinacional de Bolivia.	Desarrollo de actividades según procedimientos: DTA/SIS-PRO-003	Enmienda a la Autorización de sobrevuelo, ingreso y/o salida emitida (en formato digital y/o físico) Enmienda a la Autorización de sobrevuelo, ingreso y/o salida emitida (en formato físico y/o digital PDF)	Explotador Aéreo (Usuario externo) - DAF e - Jefes Inspectores Regionales-DGAC (Usuarios internos) - Centro de Control Aéreo (ACC) - AASANA COMERCIAL (Otras partes interesadas)

9.2 ASIGNACIÓN DE MATRICULAS DEFINITIVAS, TEMPORALES Y PROVISIONALES PARA AERONAVES – DRAN/ACM

NOMBRE DEL PROCESO:	ASIGNACIÓN DE MATRICULAS DEFINITIVAS, TEMPORALES Y PROVISIONALES PARA AERONAVES - DRAN		
TIPO:	Proceso Operativo		
OBJETIVO:	Asignación matrículas definitivas con la inscripción del derecho propietario, matrículas temporales con la inscripción del contrato de arrendamiento o locación, y matrículas provisionales para aeronaves.		
ALCANCE:	Aplica a todas las solicitudes de Asignación de Matrículas Definitivas, Temporales o Provisionales; involucra a los trámites que se desarrollan en la oficina central de la DGAC en la ciudad de La Paz. Los trámites iniciados o procesados en las oficinas regionales de la DGAC se consideran a partir de su tratamiento en la oficina central de la DGAC		
DUEÑO DE PROCESO:	Director del Registro Aeronáutico Nacional		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA			
CODIGO	NOMBRE		
EXT-LEY 2902	Ley N° 2902 "Aeronáutica Civil de la República de Bolivia"		
EXT-LEY N° 165	Ley N° 165 de Transporte		
EXT-D.S. N° 28478	Decreto Supremo N° 28478 Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil.		
EXT-CCHI	Convenio Sobre Aviación Civil Internacional (Convenio de Chicago)		
EXT-NB/ISO 9001	Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos		
EXT-RAB 21	Certificación de aeronaves y componentes de aeronaves (Apéndice 2)		
EXT-RAB 45	Identificación de aeronaves y componentes de aeronaves		
EXT-RAB 47	Matrícula de aeronaves		
DRAN-ESP-001	Requisitos para Asignación de matrícula definitiva		
DRAN-ESP-002	Requisitos para Asignación de matrícula temporal		
DRAN-ESP-003	Requisitos para Asignación de matrícula provisional		
DRAN-PRO-001	Procedimiento de Asignación de matrícula definitiva o temporal		
DRAN-PRO-002	Procedimiento de Asignación de matrícula provisional		
DSO/AIR-PRO-002	Procedimiento de verificación de datos técnicos para Asignación de matrículas		
DJU-PRO-001	Procedimiento de emisión de resoluciones administrativas		
PERSONAS NECESARIAS			
NOMBRE DEL CARGO	CANTIDAD	EDUCACIÓN, FORMACIÓN O EXPERIENCIA	
Director Ejecutivo	1	Manual de Descripción y Perfil de Puestos (Conjunto de Programaciones Operativas Anuales Individuales – POAI's)	
Director del Registro Aeronáutico Nacional	1		
Responsable/Profesional RPA	3		
Asistente RAN	1		
Secretaría DRAN	1		
Director Administrativo Financiero	1		
Responsable de Cobranzas (DAF)	1		
Director de Seguridad Operacional	1		
Jefe Unidad AIR	1		
Inspectores AIR	6		
Director Jurídico	1		
Profesional en Análisis Jurídico	1		
Secretaría Ejecutiva de Dirección Jurídica	1		
Técnico III Encargado de archivo central e histórico	1		
Administrativo III en Archivo	1		
Secretario General	1		
Profesional I en Gestión de la Calidad y SOA	1		
TOTAL	25		
INFRAESTRUCTURA			
INFRAESTRUCTURA	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS	
Oficina DEJ	1	<ul style="list-style-type: none"> - Área privada para el desarrollo de actividades. - 1 Escritorio - 1 mesa con sillas - 1 sala de estar - 2 Estantes 	
Oficinas Secretaría General, Direcciones y Jefaturas	6	<ul style="list-style-type: none"> - Área privada para el desarrollo de actividades. - 1 Escritorio. - 2 Silla. - 1 Mesa de reuniones. - 2 Estantes. 	
Estación de Trabajo para Profesionales e Inspectores.	18	<ul style="list-style-type: none"> - Estación de trabajo propia para el desarrollo de las actividades. - 1 Escritorio. - 1 Silla. - 2 Estantes. 	
Archivo Central	1	<ul style="list-style-type: none"> - Área privada para el archivo central con acceso controlado. 	

MAQUINARIA Y EQUIPO					
EQUIPO	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS			
Computadoras	25	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.			
Computadoras portátiles	5	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.			
Impresoras a color	2	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.			
Impresoras Láser en blanco y negro	5	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.			
Fotocopiadora	3	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.			
Escáner	6	- Capacidad de escanear 30 páginas por minuto.			
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
SISTEMAS INFORMÁTICOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS			
Sistemas SICERAN y SISTEMA RAN	2	- Ningún requerimiento particular.			
Sistema de correspondencia	1	- Ningún requerimiento particular.			
Sistema de Gestión de Almacenes	1	- Ningún requerimiento particular.			
Telefonía	Todos	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso a teléfono fijo (interno) - Acceso a celular corporativo 			
Internet	Todos	- Acceso a navegación por Internet y correo electrónico institucional y personal.			
PARÁMETROS DE CONTROL					
<p>Según lo establecido en los procedimientos:</p> <p>DRAN-PRO-001 Procedimiento de Asignación de Matrícula Definitiva o Temporal.</p> <p>DRAN-PRO-002 Procedimiento de Asignación de Matrícula Provisional.</p> <p>DSO/AIR-PRO-002 Procedimiento de Verificación de Datos Técnicos para Asignación de Matrículas.</p> <p>DJU-PRO-001 Procedimiento de Emisión de Resoluciones Administrativas</p>					
PLAZOS					
<p>Según lo establecido en los procedimientos:</p> <p>DRAN-PRO-001 Procedimiento de Asignación de Matrícula Definitiva o Temporal.</p> <p>DRAN-PRO-002 Procedimiento de Asignación de Matrícula Provisional.</p> <p>DSO/AIR-PRO-002 Procedimiento de Verificación de Datos Técnicos para Asignación de Matrículas.</p> <p>DJU-PRO-001 Procedimiento de Emisión de Resoluciones Administrativas</p>					
INDICADORES					
<p>Según lo establecido en los procedimientos:</p> <p>DRAN-PRO-001 Procedimiento de Asignación de Matrícula Definitiva o Temporal.</p> <p>DRAN-PRO-002 Procedimiento de Asignación de Matrícula Provisional.</p> <p>DSO/AIR-PRO-002 Procedimiento de Verificación de Datos Técnicos para Asignación de Matrículas.</p> <p>DJU-PRO-001 Procedimiento de Emisión de Resoluciones Administrativas</p>					
PROCESO					
PROVEEDOR	ENTRADA	REQUISITOS	ACTIVIDADES	SALIDA	USUARIO
PROCESO DE ASIGNACIÓN DE MATRÍCULA DEFINITIVA O TEMPORAL					
<ul style="list-style-type: none"> - Propietarios de Aeronaves (Usuarios externos) - Oficinas Regionales (Proveedores internos) 	Solicitud de matrícula DRAN-REG-001 y requisitos, cuando corresponda nota de complementación.	REQUISITOS DEL USUARIO <ul style="list-style-type: none"> - Matrícula definitiva o temporal emitida en los plazos establecidos por la DGAC. - Facilidad para obtener información sobre los requisitos - Adecuado procedimiento para la obtención del servicio - Acceso a la información sobre el estado del trámite - Calidad del material utilizado - Buena atención de los servidores públicos REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO <ul style="list-style-type: none"> - DRAN-ESP-001 Requisitos para Asignación de matrícula definitiva. - DRAN-ESP-002 Requisitos para Asignación de matrícula temporal. 	Desarrollo de actividades según procedimientos: DRAN-PRO-001 DSO/AIR-PRO-002 DJU-PRO-001	Nota de observaciones a la solicitud de Matrícula definitiva o temporal o, a su documentación.	<ul style="list-style-type: none"> - Propietarios de Aeronaves (Usuarios externos) - Oficinas Regionales (Usuarios internos)
		Solicitud de verificación de datos técnicos con la asignación de número correlativo y fotocopia de la documentación presentada por el usuario.		AIR (Usuario interno)	
		Orden de pago emitida y remitida en físico, por fax o correo electrónico.		<ul style="list-style-type: none"> - Propietarios de Aeronaves (Usuarios externos) - Oficinas Regionales (Proveedores internos) 	
AIR (Proveedor interno)	Verificación de datos técnicos de aeronave DSO/AIR-REG-003.	Verificación de datos técnicos de aeronave con fotografías de los componentes de la aeronave.			
Propietarios de Aeronaves (Usuarios externos)	Formulario único de solicitud debidamente llenado por el usuario y comprobante de ingreso.	<ul style="list-style-type: none"> - Formulario único de solicitud debidamente llenado y comprobante de ingreso, enviado en físico oportunamente. 		Nota de observaciones y generación del registro Servicio No Conforme.	Oficinas Regionales (Usuario interno)
				Informe de recomendaciones	DJU (Usuario interno)

PROVEEDOR	ENTRADA	REQUISITOS	ACTIVIDADES	SALIDA	USUARIO
Oficinas Regionales (Proveedores internos)	- Informe de recomendaciones adjuntando Formulario único de solicitud debidamente llenado y boleta de depósito, cuando existen observaciones informe complementario.	Informe de recomendaciones, Formulario único de solicitud debidamente llenado y boleta de depósito, enviado en físico oportunamente.	Desarrollo de actividades según procedimientos: DRAN-PRO-001 DSO/AIR-PRO-002 DJU-PRO-001	de emisión de Resolución Administrativa adjuntando el expediente en físico.	
Dirección Administrativa Financiera (DAF) (Proveedor interno)	- Comprobante de ingreso del certificado de matrícula.	Comprobante de ingreso del certificado de matrícula, enviado en físico oportunamente.		Fotocopia legalizada de la Resolución Administrativa emitida	DSO, AIR (Usuarios internos)
Dirección Jurídica (DJU)/ Archivo Central (Proveedores internos)	- Informe jurídico y Resolución Administrativa. - Informe jurídico y 6 copias legalizadas de la Resolución Administrativa.	- Informe jurídico y Resolución Administrativa emitida en físico. - Informe jurídico y 6 copias legalizadas de la Resolución Administrativa en físico.		Certificado de matrícula y Resolución Administrativa.	DEJ (Usuario interno)
DEJ (Proveedor interno)	- Certificado de matrícula firmado con expediente completo.	- Certificado de matrícula firmado adjuntando el expediente completo y remitido oportunamente.		Certificado de Matrícula original emitido Copia legalizada de la Resolución Administrativa.	- Propietarios de Aeronaves (Usuarios externos) - Oficinas Regionales (Usuarios internos)
- Dirección Jurídica - Registro Aeronáutico Nacional (Proveedores internos)	- Resolución Administrativa de inscripción definitiva o temporal - Certificado de matrícula	Documentación en físico disponible oportunamente.		Expediente del trámite en físico.	Archivo Central (Usuario interno)
				Formulario de Notificación al Estado de Diseño notificado. Copia de Formulario de Notificación al Estado de Diseño notificado.	Estado de Diseño (según Convenio de Chicago, artículo 21). (Otras partes interesadas) DSO (Usuario interno)
PROCESO DE ASIGNACIÓN DE MATRÍCULA PROVISIONAL					
- Propietarios de Aeronaves (Usuarios externos) - Oficinas Regionales (Proveedores internos)	Solicitud de matrícula DRAN-REG-001 y requisitos, cuando corresponda nota de complementación.	REQUISITOS DEL USUARIO - Matrícula provisional emitida en los plazos establecidos por la DGAC. - Facilidad para obtener información sobre los requisitos - Adecuado procedimiento para la obtención del servicio - Acceso a la información sobre el estado del trámite - Calidad del material utilizado - Buena atención de los servidores públicos. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO - DRAN-ESP-003 Requisitos para Asignación de matrícula provisional.	Desarrollo de actividades según procedimientos: DRAN-PRO-002 DSO/AIR-PRO-002 DJU-PRO-001	Nota de observaciones a la solicitud de Matrícula provisional, a su documentación.	- Propietarios de Aeronaves (Usuarios externos) - Oficinas Regionales (Usuarios internos)
				Solicitud de verificación de datos técnicos con la asignación de número correlativo y fotocopia de la documentación presentada por el usuario.	AIR (Usuario interno)
AIR (Proveedor interno)	Verificación de documentación técnica de la aeronave a ser importada DSO/AIR-REG-003.	Verificación técnica de la documentación de la aeronave a ser importada enviado en físico.		Nota de observaciones y generación del registro Servicio No Conforme.	Oficinas Regionales (Usuario interno)

MANUAL DE PROCESOS PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página
	DGAC-MAN-002	2	25 de 45

PROVEEDOR	ENTRADA	REQUISITOS	ACTIVIDADES	SALIDA	USUARIO
Oficinas Regionales (Proveedores internos)	Informe de recomendaciones adjuntando toda la documentación del usuario y cuando existen observaciones informe complementario.	Informe de recomendaciones adjuntando toda la documentación del usuario, remitido en físico oportunamente.		Informe de recomendaciones de emisión de Resolución Administrativa adjuntando el expediente en físico.	DJU (Usuario interno)
- Dirección Jurídica (DJU) - Archivo Central (Proveedores internos)	- Informe jurídico y Resolución Administrativa. - Informe jurídico y 6 copias legalizadas de la Resolución Administrativa.	- Informe jurídico y Resolución Administrativa emitida en físico. - Informe jurídico y 6 copias legalizadas de la Resolución Administrativa en físico, enviados oportunamente.		Fotocopia legalizada de la Resolución Administrativa emitida en físico. Expediente del trámite en físico.	- Propietarios de Aeronaves (Usuarios externos) - Oficinas Regionales (Usuarios internos) - DSO, AIR y archivo central (Usuarios internos) Archivo Central (Usuario interno)

MANUAL DE PROCESOS PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página
	DGAC-MAN-002	2	26 de 45

9.3 REGISTRO Y HABILITACIÓN DE AERÓDROMOS PARA USO PRIVADO Y USO PÚBLICO (SOLO TRABAJO AÉREO O AVIACIÓN GENERAL) – DRAN/RHA

NOMBRE DEL PROCESO:	REGISTRO Y HABILITACIÓN DE AERÓDROMOS PARA USO PRIVADO Y USO PÚBLICO (SOLO TRABAJO AÉREO O AVIACIÓN GENERAL) – DRAN/RHA				
TIPO:	Proceso Operativo				
OBJETIVO:	Registrar y Habilitar aeródromos para uso privado y uso público (solo trabajo aéreo o aviación general)				
ALCANCE:	Aplica a todas las solicitudes de registro y habilitación de aeródromos para uso privado y uso público, solo para trabajo aéreo o aviación general. Los trámites iniciados o procesados en las oficinas regionales de la DGAC se consideran a partir de su tratamiento en la oficina central de la DGAC				
DUEÑO DE PROCESO:	Director del Registro Aeronáutico Nacional				
INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
CODIGO	NOMBRE				
EXT-LEY 2902	Ley N° 2902 "Aeronáutica Civil de la República de Bolivia"				
EXT-D.S. N° 28478	Decreto Supremo N° 28478 Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil.				
EXT-CCHI	Convenio Sobre Aviación Civil Internacional (Convenio de Chicago)				
EXT-NB/ISO 9001	Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos				
EXT-RAB-137	Reglamentación Aeronáutica Boliviana RAB 137 – Diseño de Aeródromos				
BOL REG-078/2015	Boletín Reglamentario N°078/2015 "Certificado de Antecedentes emitido por Policía Nacional, mediante la División de Registros de Archivo del Departamento II de la Fuerza Especial de Lucha contra el Narcotráfico"				
BOL REG-037/2018	Boletín Reglamentario N°037/2018 "Acceso al servicio de Internet inalámbrico en aeródromos privados"				
BOL REG-164/2018	Boletín Reglamentario N°164/2018 "Complementación al Boletín Reglamentario N° DGAC-04369/2018 DNA-037/2018"				
DRAN-ESP-004	Requisitos para tramitar la certificación de altura de objetos				
DRAN-PRO-003	Procedimiento el Registro y Habilitación de aeródromos para uso Privado y uso Público (solo trabajo aéreo o aviación general)				
DNA/AGA-PRO-002	Procedimiento de Verificación de Requisitos Técnicos para Registro y Habilitación de Aeródromos				
DJU-PRO-001	Procedimiento de Emisión de Resoluciones Administrativas				
PERSONAS NECESARIAS					
NOMBRE DEL CARGO	CANTIDAD	EDUCACIÓN, FORMACIÓN O EXPERIENCIA			
Director Ejecutivo	1	Manual de Descripción y Perfil de Puestos (Conjunto de Programaciones Operativas Anuales Individuales – POAI's)			
Director del Registro Aeronáutico Nacional	1				
Profesional RAN	1				
Asistente RAN	1				
Secretaría DRAN	1				
Director Administrativo Financiero	1				
Responsable de Cobranzas (DAF)	1				
Director de Navegación Aérea	1				
Jefe Unidad de Aeródromos - AGA	1				
Inspector de Aeródromos - AGA	3				
Director Jurídico	1				
Profesional en Análisis Jurídico	1				
Secretaría Ejecutiva de Dirección Jurídica	1				
Técnico III Encargado de archivo central e histórico	1				
Administrativo III en Archivo	1				
Secretario General	1				
Profesional I en Gestión de la Calidad y SOA	1				
TOTAL	22				
INFRAESTRUCTURA					
INFRAESTRUCTURA	CANTIDAD			CARACTERÍSTICAS	
Oficina DEJ	1	<ul style="list-style-type: none"> - Área privada para el desarrollo de actividades. - 1 Escritorio - 1 mesa con sillas - 1 sala de estar - 2 Estantes 			
Oficinas Secretaría General, Direcciones y Jefaturas	4	<ul style="list-style-type: none"> - Área privada para el desarrollo de actividades. - 1 Escritorio. - 2 Silla. - 1 Mesa de reuniones. - 2 Estantes. 			
Estación de Trabajo para Profesionales e Inspectores.	17	<ul style="list-style-type: none"> - Estación de trabajo propia para el desarrollo de las actividades. - 1 Escritorio. - 1 Silla. - 2 Estantes. 			
Archivo Central	1	<ul style="list-style-type: none"> - Área privada para el archivo central con acceso controlado. 			

MAQUINARIA Y EQUIPO					
EQUIPO	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS			
Computadoras	25	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.			
Computadoras portátiles	5	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.			
Impresoras a color	2	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.			
Impresoras Láser en blanco y negro	5	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.			
Fotocopiadora	3	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.			
Escáner	6	- Capacidad de escanear 30 páginas por minuto.			
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
SISTEMAS INFORMÁTICOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS			
Sistema de correspondencia	1	- Ningún requerimiento particular.			
Telefonía	Todos	- Acceso a teléfono fijo (interno) - Acceso a celular corporativo			
Internet	Todos	- Acceso a navegación por Internet y a correo electrónico institucional y personal.			
PARÁMETROS DE CONTROL					
Según lo establecido en los Procedimientos: DRAN-PRO-003 Procedimiento el Registro y Habilitación de aeródromos para uso Privado y uso Público (solo trabajo aéreo o aviación general) DNA/AGA-PRO-002 Procedimiento de Verificación de Requisitos Técnicos para Registro y Habilitación de Aeródromos					
PLAZOS					
Según lo establecido en los Procedimientos: DRAN-PRO-003 Procedimiento el Registro y Habilitación de aeródromos para uso Privado y uso Público (solo trabajo aéreo o aviación general) DNA/AGA-PRO-002 Procedimiento de Verificación de Requisitos Técnicos para Registro y Habilitación de Aeródromos					
INDICADORES					
Según lo establecido en los Procedimientos: DRAN-PRO-003 Procedimiento el Registro y Habilitación de aeródromos para uso Privado y uso Público (solo trabajo aéreo o aviación general) DNA/AGA-PRO-002 Procedimiento de Verificación de Requisitos Técnicos para Registro y Habilitación de Aeródromos					
PROCESO					
PROVEEDOR	ENTRADA	REQUISITOS	ACTIVIDADES	SALIDA	USUARIO
PROCESO DE REGISTRO Y HABILITACIÓN DE AERÓDROMOS					
- Propietarios de Aeródromos (Usuarios externos) - Oficinas Regionales (Proveedores internos)	Solicitud de registro y habilitación DGAC-REN-AGA 01 y requisitos, cuando corresponda nota de complementación.	REQUISITOS DEL USUARIO - Registro y habilitación emitida en los plazos establecidos por la DGAC. - Facilidad para obtener información sobre los requisitos - Adecuado procedimiento para la obtención del servicio - Acceso a la información sobre el estado del trámite - Calidad del material utilizado - Buena atención de los servidores públicos REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO - DRAN-ESP-004 Requisitos para el Registro y Habilitación de Aeródromos.	Desarrollo de actividades según procedimientos:	Nota de observaciones a la solicitud de registro y habilitación de aeródromo.	- Propietarios de Aeródromo (Usuarios externos) - Oficinas Regionales (Usuarios internos)
				Solicitud de verificación de requisitos técnicos con la asignación de número correlativo y la documentación presentada por el usuario.	AGA (Usuario interno)
AGA (Proveedor interno)	Verificación de requisitos técnicos de aeródromo DSO/AIR-REG-007.	Verificación de requisitos técnicos de aeródromo con la conformidad de aceptación o rechazo de solicitud.	DRAN-PRO-003 DSO/AGA-PRO-002 DJU-PRO-001	Orden de pago emitida y remitida en físico, por fax o correo electrónico.	- Propietarios de Aeródromos (Usuarios externos) - Oficinas Regionales (Proveedores internos)
Propietarios de Aeródromos (Usuarios externos)	Formulario único de solicitud debidamente llenado por el usuario y comprobante de ingreso.	Formulario único de solicitud debidamente llenado y comprobante de ingreso, enviado en físico oportunamente.		Nota de observaciones.	Oficinas Regionales (Usuario interno)
Oficinas Regionales (Proveedores internos)	Informe de recomendaciones adjuntando Formulario único de solicitud debidamente llenado y boleta de depósito, cuando existen observaciones	Informe de recomendaciones, Formulario único de solicitud debidamente llenado y boleta de depósito, enviado en físico oportunamente.		Informe de recomendaciones de emisión de Resolución Administrativa adjuntando el expediente en físico.	DJU (Usuario interno)

MANUAL DE PROCESOS PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página
	DGAC-MAN-002	2	28 de 45

PROVEEDOR	ENTRADA	REQUISITOS	ACTIVIDADES	SALIDA	USUARIO
	informe complementario.		Desarrollo de actividades según procedimientos:		
Dirección Administrativa Financiera (DAF) (Proveedor interno)	Comprobante de ingreso del certificado de matrícula.	Comprobante de ingreso del registro y habilitación de aeródromo.	DRAN-PRO-003 DSO/AGA-PRO-002 DJU-PRO-001		
Dirección Jurídica (DJU)/ Archivo Central (Proveedores internos)	- Informe jurídico y Resolución Administrativa.	- Informe jurídico y Resolución Administrativa emitida en físico.		Fotocopia legalizada de la Resolución Administrativa emitida	DNA, AGA (Usuarios internos)
	- Informe jurídico y copias legalizadas de la Resolución Administrativa.	- Informe jurídico y copias legalizadas de la Resolución Administrativa en físico.		Certificado de Inscripción y Operación de Aeródromo Privado y Resolución Administrativa.	DEJ (Usuario interno)
DEJ (Proveedor interno)	Certificado de Inscripción y Operación de Aeródromo Privado firmado con expediente completo.	- Certificado de Inscripción y Operación de Aeródromo Privado firmado adjuntando el expediente completo y remitido oportunamente.		Certificado de Inscripción y Operación de Aeródromo Privado original emitido Copia legalizada de la Resolución Administrativa.	- Propietarios de Aeródromos (Usuarios externos) - Oficinas Regionales (Usuarios internos)
				Expediente del trámite en físico.	Archivo Central (Usuario interno)

9.4 OTORGAMIENTO DE CERTIFICACIONES DE ALTURA A OBJETOS A EMPLAZARSE CERCA A AEROPUERTOS PÚBLICOS – AGA/OCA

NOMBRE DEL PROCESO:	OTORGAMIENTO DE CERTIFICACIONES DE ALTURA A OBJETOS A EMPLAZARSE CERCA A AEROPUERTOS PÚBLICOS – AGA/OCA		
TIPO:	Proceso Operativo		
OBJETIVO:	Otorgar certificaciones de altura a objetos a emplazarse cerca a aeropuertos públicos.		
ALCANCE:	Aplica a todas las solicitudes de Certificación de altura de objetos a emplazarse cerca a aeropuertos públicos. Los trámites iniciados o procesados en las oficinas regionales de la DGAC se consideran a partir de su tratamiento en la oficina central de la DGAC		
DUEÑO DE PROCESO:	Jefe de Unidad de Aeródromos - AGA		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA			
CODIGO	NOMBRE		
EXT-LEY 2902	Ley N° 2902 "Aeronáutica Civil de la República de Bolivia"		
EXT-LEY N° 165	Ley N° 165 de Transporte		
EXT-D.S. N° 28478	Decreto Supremo N° 28478 Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil.		
EXT-CCHI	Convenio Sobre Aviación Civil Internacional (Convenio de Chicago)		
EXT-NB/ISO 9001	Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos		
EXT-RAB-137	Reglamentación Aeronáutica Boliviana RAB 137 – Diseño de Aeródromos		
EXT-RAB-69	Reglamentación Aeronáutica Boliviana RAB 69 – Telecomunicaciones Aeronáuticas		
MIAGA	Manual del Inspector AGA		
	Manual de los Servicios de Navegación, Comunicación y Vigilancia		
DOC. 8168 OACI	Construcción de procedimiento de vuelo visual y por instrumentos		
BOL REG-165/2018	Boletín Reglamentario N°165/2018 "Requisitos de limitación de altura de objetos y preservación de las superficies limitadoras de obstáculos"		
DNA/AGA-ESP-001	Requisitos para tramitar la certificación de altura de objetos		
DNA/AGA-PRO-001	Procedimiento de Otorgamiento de certificaciones de altura a objetos a emplazarse cerca a aeropuertos públicos		
PERSONAS NECESARIAS			
NOMBRE DEL CARGO	CANTIDAD	EDUCACIÓN, FORMACIÓN O EXPERIENCIA	
Director Ejecutivo	1	Manual de Descripción y Perfil de Puestos (Conjunto de Programaciones Operativas Anuales Individuales – POAI's)	
Director de Navegación Aérea	1		
Jefe de Unidad AGA	1		
Inspectores AGA	3		
Jefe de Unidad CNS	1		
Inspectores CNS	3		
Especialistas PANS/OPS	2		
Inspector PANS/OPS	1		
Secretaría DNA	1		
Recepcionistas	16		
Responsable de Archivo	1		
Secretario General	1		
Profesional I en Gestión de la Calidad y SOA	1		
TOTAL	34		
INFRAESTRUCTURA			
INFRAESTRUCTURA	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS	
Oficina DEJ	1	<ul style="list-style-type: none"> - Área privada para el desarrollo de actividades. - 1 Escritorio - 1 mesa con sillas - 1 sala de estar - 2 Estantes 	
Oficinas Secretaría General, Direcciones, Jefaturas	4	<ul style="list-style-type: none"> - Área privada para el desarrollo de actividades. - 1 Escritorio. - 2 Estantes. 	
Estación de Trabajo Inspectores	9	<ul style="list-style-type: none"> - Estación de trabajo propia para el desarrollo de las actividades. - 1 Escritorio y 1 Silla. - 1 Estante. 	
Estación de Trabajo Secretaría	1	<ul style="list-style-type: none"> - Estación de trabajo propia para el desarrollo de las actividades. - 1 Escritorio y 1 Silla. - 1 Estante 	
Estación de Trabajo Recepción	16	-	
Archivo central	1	<ul style="list-style-type: none"> - Estante habilitado. - Área privada para el archivo central con acceso controlado. 	
MAQUINARIA Y EQUIPO			
EQUIPO	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS	
Computadoras Inspectores	9	- Procesador con tarjeta de video para programas de dibujo asistido y diseño gráfico.	
Computadoras personal	23	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.	
Impresora Láser	1	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.	
Escáner	1	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.	
Monitores de 32"	4	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.	

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
SISTEMAS INFORMÁTICOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS			
Sistema Informático de Procesamiento de Certificaciones de Altura a Emplazarse cerca de Aeropuertos Públicos (SIPCAO)	1	- Ningún requerimiento particular.			
Sistema de correspondencia	1	- Ningún requerimiento particular.			
Telefonía	Todos	- Acceso a teléfono fijo (interno) - Acceso a celular corporativo			
Internet	Todos	- Acceso a navegación por Internet y a correo electrónico institucional y personal.			
PARÁMETROS DE CONTROL					
Según lo establecido en los Procedimientos: DNA/AGA-PRO-001 Procedimiento de Otorgamiento de Certificaciones de Altura a Emplazarse cerca de Aeropuertos Públicos					
PLAZOS					
Según lo establecido en los Procedimientos: DNA/AGA-PRO-001 Procedimiento de Otorgamiento de Certificaciones de Altura a Emplazarse cerca de Aeropuertos Públicos					
INDICADORES					
Según lo establecido en los Procedimientos: DNA/AGA-PRO-001 Procedimiento de Otorgamiento de Certificaciones de Altura a Emplazarse cerca de Aeropuertos Públicos					
PROCESO					
PROVEEDOR	ENTRADA	REQUISITOS	ACTIVIDADES	SALIDA	USUARIO
PROCESO DE OTORGACIÓN DEL CERTIFICADO DE ALTURA DE OBJETOS A EMPLAZARSE CERCA A AEROPUERTOS PÚBLICOS					
- Público en General (Usuarios externos) - Oficinas Regionales (Proveedores internos)	Solicitud de Certificado de Altura de DNA/AGA-REG-001 y requisitos, cuando corresponda nota de complementación.	REQUISITOS DEL USUARIO - Certificación emitida en los plazos establecidos por la DGAC. - Facilidad para obtener información sobre los requisitos - Adecuado procedimiento para la obtención del servicio - Acceso a la información sobre el estado del trámite - Calidad del material utilizado - Buena atención de los servidores públicos REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO - DNA/AGA-ESP-001 Requisitos para la Otorgación del Certificado de Altura de Objetos.	Desarrollo de actividades según procedimientos: DNA/AGA-PRO-001	Nota de observaciones a la solicitud de certificación de altura	- Público en General (Usuarios externos) - Oficinas Regionales (Usuarios internos)
				Solicitud de análisis de parámetros técnicos.	- CNS (Usuario interno) - PANS/OPS (Usuario interno)
CNS (Proveedor interno)	Análisis de Parámetros CNS	Verificación y Análisis de parámetros CNS con la conformidad de aceptación o rechazo de solicitud.		Nota de observaciones.	- Público en General (Usuarios externos) - Oficinas Regionales (Usuario interno)
PANS/OPS (Proveedor interno)	Análisis de Parámetros PANS/OPS	Verificación y Análisis de parámetros PANS/OPS con la conformidad de aceptación o rechazo de solicitud.		Certificación de Altura de Objetos a Emplazarse cerca a aeropuertos	DEJ (Usuario interno)
DEJ (Proveedor interno)	Certificación de Altura de Objetos a Emplazarse cerca a aeropuertos	- Certificación de Altura de Objetos a Emplazarse cerca a aeropuertos públicos firmada adjuntando el expediente completo y remitido oportunamente.		Certificación de Altura de Objetos a Emplazarse cerca a aeropuertos	- Público en General (Usuarios externos) - Oficinas Regionales (Usuarios internos)
				Expediente del trámite en físico.	Archivo Central (Usuario interno)

9.5 EMISIÓN DE LICENCIAS AL PERSONAL AERONÁUTICO – PEL/ELP

NOMBRE DEL PROCESO:	EMISIÓN DE LICENCIAS AL PERSONAL AERONÁUTICO – PEL/ELP		
TIPO:	Proceso Operativo		
OBJETIVO:	Emitir Licencias a Pilotos, Tripulación de Vuelo y Personal Aeronáutico de Tierra.		
ALCANCE:	Aplica a todas las solicitudes de Licencias a Pilotos, Tripulación de Vuelo, Personal Aeronáutico de Tierra, bajo las RAB 61, 63 y 65. Se consideran los trámites iniciados o procesados en la oficina central y las oficinas regionales de Cochabamba y Santa Cruz de la DGAC.		
DUEÑO DE PROCESO:	Jefe de Unidad de Licencias al Personal		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA			
CODIGO	NOMBRE		
EXT-LEY 2902	Ley N° 2902 "Aeronáutica Civil de la República de Bolivia"		
EXT-D.S. N° 28478	Decreto Supremo N° 28478 Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil.		
EXT-CCHI	Convenio Sobre Aviación Civil Internacional (Convenio de Chicago)		
EXT-NB/ISO 9001	Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos		
EXT-RAB-61	Reglamentación Aeronáutica Boliviana RAB 61 – Reglamento de Licencias para Pilotos y sus Habilitaciones		
EXT-RAB-63	Reglamentación Aeronáutica Boliviana RAB 63 – Reglamento de Licencias para miembros de la tripulación excepto pilotos		
EXT-RAB-65	Reglamentación Aeronáutica Boliviana RAB 65 – Reglamento de Licencias personal aeronáutico excepto miembros de la tripulación de vuelo		
EXT-RAB-67	Reglamentación Aeronáutica Boliviana RAB 67 – Normas para el otorgamiento del Certificado Médico Aeronáutico		
EXT-DOC. 9379	Manual de procedimientos para el establecimiento y Gestión de un sistema Estatal de licencias al personal		
EXT-DOC. 9734	Manual de vigilancia de la seguridad operacional , parte A Capitulo 3		
MGPPEL	Manual de gestión y procedimientos de la Unidad de Licencias al Personal		
DSO/PEL-ESP-001	Requisitos para la Emisión de Licencias para Pilotos y sus Habilitaciones		
DSO/PEL-ESP-002	Requisitos para la Emisión de Licencias para Miembros de la Tripulación y sus Habilitaciones - Excepto Pilotos		
DSO/PEL-ESP-003	Requisitos para la Emisión de Licencias para el Personal Aeronáutico y sus Habilitaciones - Excepto Miembros de la Tripulación de Vuelo		
DSO/PEL-PRO-001	Procedimiento de Emisión de Licencias para Pilotos y sus Habilitaciones		
DSO/PEL-PRO-002	Procedimiento de Emisión de Licencias para Miembros de la Tripulación y sus Habilitaciones - Excepto Pilotos		
DSO/PEL-PRO-003	Procedimiento de Emisión de Licencias para el Personal Aeronáutico y sus Habilitaciones - Excepto Miembros de la Tripulación de Vuelo		
PERSONAS NECESARIAS			
NOMBRE DEL CARGO	CANTIDAD	EDUCACIÓN, FORMACIÓN O EXPERIENCIA	
Director Ejecutivo	1	Manual de Descripción y Perfil de Puestos (Conjunto de Programaciones Operativas Anuales Individuales – POAI's)	
Director de Seguridad Operacional	1		
Jefe de Unidad PEL	1		
Profesional I Medico Evaluador	1		
Profesional III Administración PEL	1		
Técnico I PEL	1		
Responsable III Licencias al Personal Cochabamba	1		
Responsable III Licencias al Personal Santa Cruz	1		
Técnico II PEL SCZ	1		
Recepcionistas	3		
Responsable de Archivo	1		
Secretario General	1		
Profesional I en Gestión de la Calidad y SOA	1		
TOTAL	15		
INFRAESTRUCTURA			
INFRAESTRUCTURA	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS	
Oficinas Secretaria General, Direcciones, Jefaturas	4	- Área privada para el desarrollo de actividades. - 1 Escritorio. - 2 Estantes.	
Estación de Trabajo Personal PEL	6	- Estación de trabajo propia para el desarrollo de las actividades. - 1 Escritorio y 1 Silla. - 1 Estante.	
Estación de Trabajo Recepción	3	- Estación de trabajo propia para el desarrollo de las actividades. - 1 Escritorio y 1 Silla. - 1 Estante	
Archivo central	1	- Estante habilitado. - Área privada para el archivo central con acceso controlado.	
MAQUINARIA Y EQUIPO			
EQUIPO	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS	
Computadoras personal	15	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.	
Impresora Láser	1	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.	
Escáner	1	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.	

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
SISTEMAS INFORMÁTICOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS			
Sistema Informático de Evaluaciones Teóricas	1	- Ningún requerimiento particular.			
Sistema de Emisión de Licencias al Personal Aeronáutico (SIRAPA)	1	- Ningún requerimiento particular.			
Sistema Informático de Evaluaciones Prácticas (SIDECA)	1	- Ningún requerimiento particular.			
Sistema de correspondencia	1	- Ningún requerimiento particular.			
Telefonía	Todos	- Acceso a teléfono fijo (interno) - Acceso a celular corporativo			
Internet	Todos	- Acceso a navegación por Internet y a correo electrónico institucional y personal.			
PARÁMETROS DE CONTROL					
Según lo establecido en los Procedimientos: DSO/PEL-PRO-001 Procedimiento de Emisión de Licencias para Pilotos y sus Habilitaciones DSO/PEL-PRO-002 Procedimiento de Emisión de Licencias para Miembros de la Tripulación y sus Habilitaciones - Excepto Pilotos DSO/PEL-PRO-003 Procedimiento de Emisión de Licencias para el Personal Aeronáutico y sus Habilitaciones - Excepto Miembros de la Tripulación de Vuelo					
PLAZOS					
Según lo establecido en los Procedimientos: DSO/PEL-PRO-001 Procedimiento de Emisión de Licencias para Pilotos y sus Habilitaciones DSO/PEL-PRO-002 Procedimiento de Emisión de Licencias para Miembros de la Tripulación y sus Habilitaciones - Excepto Pilotos DSO/PEL-PRO-003 Procedimiento de Emisión de Licencias para el Personal Aeronáutico y sus Habilitaciones - Excepto Miembros de la Tripulación de Vuelo					
INDICADORES					
Según lo establecido en los Procedimientos: DSO/PEL-PRO-001 Procedimiento de Emisión de Licencias para Pilotos y sus Habilitaciones DSO/PEL-PRO-002 Procedimiento de Emisión de Licencias para Miembros de la Tripulación y sus Habilitaciones - Excepto Pilotos DSO/PEL-PRO-003 Procedimiento de Emisión de Licencias para el Personal Aeronáutico y sus Habilitaciones - Excepto Miembros de la Tripulación de Vuelo					
PROCESO					
PROVEEDOR	ENTRADA	REQUISITOS	ACTIVIDADES	SALIDA	USUARIO
PROCESO DE EMISIÓN DE LICENCIAS A PILOTOS; TRIPULACIÓN DE VUELO; PERSONAL AERONÁUTICO					
Pilotos; Tripulación de Vuelo; Personal Aeronáutico (Usuarios externos)	Solicitud de Licencia Aeronáutica: DSO/PEL-REG-001; DSO/PEL-REG-002; DSO/PEL-REG-004; DSO/PEL-REG-005; y requisitos, cuando corresponda nota de complementación.	REQUISITOS DEL USUARIO		Nota de observaciones a la solicitud de Emisión de Licencia	- Pilotos; Tripulación de Vuelo; Personal Aeronáutico (Usuarios externos)
		<ul style="list-style-type: none"> - Licencia emitida en los plazos establecidos por la DGAC. - Facilidad para obtener información sobre los requisitos - Adecuado procedimiento para la obtención del servicio - Acceso a la información sobre el estado del trámite - Calidad del material utilizado - Buena atención de los servidores públicos 			
		REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
Pilotos; Tripulación de Vuelo; Personal Aeronáutico (Usuarios externos)	Ejecución de Evaluación Teórica	Evaluación Teórica con puntaje superior al 75% en máximo 3 instancias para rendir la prueba.		Programación de Evaluación Teórica DSO/PEL-REG-010	- Pilotos; Tripulación de Vuelo; Personal Aeronáutico (Usuarios externos)
				Programación de Evaluación Oral Práctica DSO/PEL-REG-013	
- Pilotos; Tripulación de Vuelo; Personal Aeronáutico (Usuarios externos) - Evaluadores de Pericia	Ejecución de Evaluación Oral Práctica	Evaluación Oral Práctica con puntaje superior al 75% en máximo 3 instancias para rendir la prueba.		Nota de Reprobación y Notificación de tomar nuevamente el curso.	- Pilotos; Tripulación de Vuelo; Personal Aeronáutico (Usuarios externos)

PROVEEDOR	ENTRADA	REQUISITOS	ACTIVIDADES	SALIDA	USUARIO
Designados (Proveedores Internos) - Evaluadores de Pericia Designados (Proveedores externos)				Emisión del Formulario de Verificación de Requisitos DSO/PEL-REG-014 Emisión del Formulario de Aprobación de Licencia DSO/PEL-REG-011	DSO (Usuario Interno)
DSO (Usuario Interno)	Emisión de Licencia Aprobada	Revisión y firma de Registros de Aprobación de Licencia		Formulario de Verificación de Requisitos DSO/PEL-REG-014 Formulario de Aprobación de Licencia DSO/PEL-REG-011 Licencia Impresa	DEJ (Usuario interno)
DEJ (Usuario Interno)	Emisión e Impresión de Licencia Aprobada	Revisión y Firma de Registros de Aprobación de Licencia		Licencia Aprobada Expediente del trámite en físico.	Pilotos; Tripulación de Vuelo; Personal Aeronáutico (Usuarios externos) Archivo Central (Usuario interno)

9.6 EMISIÓN O RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO DE AERONAVEGABILIDAD – AIR/ECA

NOMBRE DEL PROCESO:	EMISIÓN O RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO DE AERONAVEGABILIDAD – AIR/ECA				
TIPO:	Proceso Operativo				
OBJETIVO:	Emitir o renovar el certificado de aeronavegabilidad de aeronaves.				
ALCANCE:	Aplica a todas las solicitudes de emisión o renovación de certificados de aeronavegabilidad. Se consideran los trámites iniciados o procesados en la oficina central y las oficinas regionales de Cochabamba y Santa Cruz de la DGAC.				
DUEÑO DE PROCESO:	Jefe de Unidad de Aeronavegabilidad				
INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
CODIGO	NOMBRE				
EXT-LEY 2902	Ley N° 2902 "Aeronáutica Civil de la República de Bolivia"				
EXT-D.S. N° 28478	Decreto Supremo N° 28478 Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil.				
EXT-CCHI	Convenio Sobre Aviación Civil Internacional (Convenio de Chicago)				
EXT-NB/ISO 9001	Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos				
EXT-RAB-21	Reglamentación Aeronáutica Boliviana RAB 21 – Certificación de Aeronaves y Componentes de Aeronaves				
EXT-RAB-39	Reglamentación Aeronáutica Boliviana RAB 39 – Directivas de Aeronavegabilidad				
EXT-RAB-91	Reglamentación Aeronáutica Boliviana RAB 91 – Reglas de vuelo y operación general Parte I: Aeronaves Parte II: Aviones grandes y turbo reactores				
EXT-RAB-135	Reglamentación Aeronáutica Boliviana RAB 135 – Requisitos de operación: Operaciones domésticas e internacionales regulares y no regulares				
EXT-RAB-121	Reglamentación Aeronáutica Boliviana RAB 121 – Requisitos de operación: Operaciones domésticas e internacionales regulares y no regulares				
MIA	Manual del Inspector de Aeronavegabilidad				
DSO/AIR-ESP-001	Requisitos para la Emisión o Renovación del Certificado de Aeronavegabilidad				
DSO/AIR-PRO-001	Procedimiento de Emisión o Renovación del Certificado de Aeronavegabilidad				
PERSONAS NECESARIAS					
NOMBRE DEL CARGO	CANTIDAD	EDUCACIÓN, FORMACIÓN O EXPERIENCIA			
Director Ejecutivo	1	Manual de Descripción y Perfil de Puestos (Conjunto de Programaciones Operativas Anuales Individuales – POAI's)			
Director de Seguridad Operacional	1				
Jefe de Unidad AIR	1				
Inspector I de Aeronavegabilidad	4				
Inspector II de Aeronavegabilidad	15				
Inspector III de Aeronavegabilidad	1				
Inspector IV de Aeronavegabilidad	5				
Técnico I de Aeronavegabilidad	1				
Técnico VI de Aeronavegabilidad	1				
Recepcionistas	3				
Responsable de Archivo	1				
Profesional I en Gestión de la Calidad y SOA	1				
TOTAL	35				
INFRAESTRUCTURA					
INFRAESTRUCTURA	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS			
Oficinas Secretaría General, Direcciones, Jefaturas	3	<ul style="list-style-type: none"> - Área privada para el desarrollo de actividades. - 1 Escritorio. - 2 Estantes. 			
Estación de Trabajo Inspectores – Técnicos AIR	27	<ul style="list-style-type: none"> - Estación de trabajo propia para el desarrollo de las actividades. - 1 Escritorio y 1 Silla. - 1 Estante. 			
Estación de Trabajo Recepción	3	<ul style="list-style-type: none"> - Estación de trabajo propia para el desarrollo de las actividades. - 1 Escritorio y 1 Silla. - 1 Estante 			
Archivo central	1	<ul style="list-style-type: none"> - Estante habilitado. - Área privada para el archivo central con acceso controlado. 			
MAQUINARIA Y EQUIPO					
EQUIPO	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS			
Computadoras personal	35	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.			
Impresora Láser	1	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.			
Escáner	1	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.			
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
SISTEMAS INFORMÁTICOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS			
Sistema de Gestión de Certificados y Permisos AIR (CERTAIR)	1	- Ningún requerimiento particular.			
Sistema de Procesamiento de Datos de Seguridad Operacional (SPDSO)	1	- Ningún requerimiento particular.			
Sistema de correspondencia	1	- Ningún requerimiento particular.			
Telefonía	Todos	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso a teléfono fijo (interno) - Acceso a celular corporativo 			
Internet	Todos	- Acceso a navegación por Internet y a correo electrónico institucional y personal.			

PARÁMETROS DE CONTROL					
Según lo establecido en los Procedimientos: DSO/AIR-PRO-001 Procedimiento de Emisión o Renovación del Certificado de Aeronavegabilidad					
PLAZOS					
Según lo establecido en los Procedimientos: DSO/AIR-PRO-001 Procedimiento de Emisión o Renovación del Certificado de Aeronavegabilidad					
INDICADORES					
Según lo establecido en los Procedimientos: DSO/AIR-PRO-001 Procedimiento de Emisión o Renovación del Certificado de Aeronavegabilidad					
PROCESO					
PROVEEDOR	ENTRADA	REQUISITOS	ACTIVIDADES	SALIDA	USUARIO
EMISIÓN O RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO DE AERONAVEGABILIDAD					
Propietarios de Aeronaves (Usuarios externos)	Solicitud de Emisión o Renovación del Certificado de Aeronavegabilidad DSO/AIR-REG-001 y requisitos, cuando corresponda nota de complementación.	REQUISITOS DEL USUARIO <ul style="list-style-type: none"> – Certificación emitida en los plazos establecidos por la DGAC. – Facilidad para obtener información sobre los requisitos – Adecuado procedimiento para la obtención del servicio – Acceso a la información sobre el estado del trámite – Calidad del material utilizado – Buena atención de los servidores públicos REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO <ul style="list-style-type: none"> – DNA/AGA-ESP-001 Requisitos para la Otorgación del Certificado de Altura de Objetos. 		Programación de la Reunión Preliminar	Propietarios de Aeronaves (Usuarios externos)
Propietarios de Aeronaves (Usuarios externos)	Acta de Reunión Preliminar	Consolidar los requisitos pertinentes para la solicitud de emisión del Certificado de Aeronavegabilidad	Desarrollo de actividades según procedimientos: DSO/AIR-PRO-001	Acta de Reunión Preliminar	Propietarios de Aeronaves (Usuarios externos)
Propietarios de Aeronaves (Usuarios externos)	Solicitud Formal	Presentación de solicitud formal en base al Formulario F8-MIA; con respaldos y documentación pertinente		Nota de Observaciones	Propietarios de Aeronaves (Usuarios externos)
Propietarios de Aeronaves (Usuarios externos)	Inspección In Situ	Corroborar lo documental In Situ		Nota de Aceptación	Propietarios de Aeronaves (Usuarios externos)
				Nota de Observaciones	Propietarios de Aeronaves (Usuarios externos)
QC AIR (Proveedor Interno)	Carpeta de Proceso	Verificación y validación del cumplimiento de todas las etapas del proceso y la documentación de respaldo		Nota de Aceptación	Propietarios de Aeronaves (Usuarios externos)
				Generación de Observaciones al Proceso	Inspector AIR Responsable (Usuario Interno)
Inspector AIR Responsable (Usuario Interno)	Autorización de Emisión de Certificado AIR	Emite el Certificado AIR en el Sistema de Gestión de Certificados y Permisos AIR (Certair)		Autorización de Emisión de Certificado AIR	Inspector AIR Responsable (Usuario Interno)
			Certificado de Aeronavegabilidad	Propietarios de Aeronaves (Usuarios externos)	
			Expediente del trámite en físico.	Archivo Central (Usuario interno)	

10. PROCESOS DE APOYO

10.1 ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL

NOMBRE DEL PROCESO:	ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL		
TIPO:	Proceso de Apoyo		
OBJETIVO:	Administrar y mejorar la gestión del personal de la DGAC, dotando personal cuyas cualidades y calificaciones sean pertinentes con las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo, aplicando mecanismos de evaluación del desempeño de funciones y otorgando la capacitación necesaria a fin de que el personal contribuya al logro de los objetivos institucionales, en términos de eficiencia, honestidad, eficacia y calidad en el servicio.		
ALCANCE:	Aplica a todo el personal de planta de la DGAC.		
DUEÑO DE PROCESO:	Jefe de Unidad de Recursos Humanos.		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA			
CODIGO	NOMBRE		
EXT-LEY N° 1178	Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental		
EXT- Ley N° 2027	Ley N° 2027 Estatuto del Funcionario Público		
EXT-Ley N° 2104	Ley N° 2104 Modificación de la Ley N° 2027		
EXT-NB-SAP	Norma Básica del Sistema de Administración del Personal		
EXT-DS 28478	Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil		
EXT-RESAP	Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal		
DAF/RRHH-PRO-001	Procedimiento de Planillas Salariales		
DAF/RRHH-PRO-002	Procedimiento de Declaraciones Juradas de Bienes y Rentas		
DAF/RRHH-PRO-003	Procedimiento de Incorporación de servidores públicos no sujetos a la carrera administrativa		
DAF/RRHH-PRO-004	Procedimiento de Expedición o Reexpedición de Credenciales Oficiales de Identificación, Inspectores e Investigadores de la DGAC		
PERSONAS NECESARIAS			
NOMBRE DEL CARGO	CANTIDAD	EDUCACIÓN, FORMACIÓN O EXPERIENCIA	
Director Ejecutivo	1	Manual de Descripción y Perfil de Puestos (Conjunto de Programaciones Operativas Anuales Individuales – POAI's)	
Director Administrativo Financiero	1		
Jefe de Unidad de Recursos Humanos	1		
Profesional I en Recursos Humanos	1		
Técnico I en Registro Personal	1		
Técnico II en Capacitación y Evaluación del Desempeño	1		
Técnico VI Apoyo en Dotación de Personal y Registro	1		
Auxiliar I en Capacitación	1		
TOTAL	8		
INFRAESTRUCTURA			
INFRAESTRUCTURA	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS	
Oficina DEJ	1	<ul style="list-style-type: none"> - Área propia para el desarrollo de actividades. - 1 Escritorio y 1 sillón. - 1 Sala de estar. - 1 Mesa con sillas. - 2 Estantes. 	
Oficinas Directores y Jefe de Unidad	2	<ul style="list-style-type: none"> - Área propia para el desarrollo de actividades. - 1 Escritorio y 1 sillón. - 2 Estantes. 	
Estación de Trabajo Profesional I en Recursos Humanos, Técnico en Registro de Personal, Técnico II en Capacitación y Evaluación de Desempeño y Técnico VI Apoyo en Dotación de Personal y Registro	5	<ul style="list-style-type: none"> - Estación de trabajo propia para el desarrollo de actividades. - 1 Escritorio. - 1 Silla. - 2 Estantes 	
Archivo RRHH/Archivo Central	1	<ul style="list-style-type: none"> - Espacio propio para el archivo de RRHH y para archivo central - 4 estantes de doble cuerpo en archivo de RRHH - Acceso controlado. 	
MAQUINARIA Y EQUIPO			
EQUIPO	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS	
Computadora	9	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.	
Impresora Láser	1	- Tecnología vigente en el mercado, Ningún requerimiento particular.	
Escáner	1	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.	
Fotocopiadora	1	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.	
Biométrico	24	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.	
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
SISTEMAS INFORMÁTICOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS	
Sistema de asistencia. NET	1	- Ningún requerimiento particular.	
Sistema de correspondencia	1	- Ningún requerimiento particular.	
Sistema de gestión de almacenes	1	- Ninguna en particular.	
Sistema integrado de gestión y modernización administrativa (SIGMA)	1	- Ningún requerimiento particular.	
Sistema FACILITO	1	- Ningún requerimiento particular.	
Telefonía	Todos	<ul style="list-style-type: none"> - Conexión y acceso a teléfono fijo (interno) - Conexión y acceso a celular corporativo 	

Internet	Todos	- Conexión y acceso a navegación por Internet y a correo electrónico institucional y personal.			
PARÁMETROS DE CONTROL					
Según lo establecido en: EXT - RE SAP Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal. DAF/RRHH-PRO-003 Procedimiento de Incorporación de servidores públicos no sujetos a la carrera administrativa					
PLAZOS					
Según lo establecido en: EXT - RE SAP Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal. DAF/RRHH-PRO-003 Procedimiento de Incorporación de servidores públicos no sujetos a la carrera administrativa					
INDICADORES					
INDICADOR	CALCULO	FRECUENCIA	META		
DOTACIÓN DE PERSONAL					
Solicitudes de incorporación de personal atendidas	(N° de Solicitudes atendidas/N° de Solicitudes requeridas) * 100	Anual	90 %		
CAPACITACIÓN PRODUCTIVA					
Solicitudes de capacitación del personal atendidas	(N° de Solicitudes atendidas/N° de Solicitudes requeridas) * 100	Anual	75 %		
PROCESO					
PROVEEDOR	ENTRADA	REQUISITOS	ACTIVIDADES	SALIDA	USUARIO
DOTACIÓN DE PERSONAL/CUANTIFICACIÓN DE LA DEMANDA DEL PERSONAL					
Proceso de Planificación Estratégica y Operativa (Proveedor interno)	- POA - Información sobre el presupuesto asignado para la contratación de personal	Disponibilidad de información confiable y oportuna	Desarrollo de actividades según reglamento específico: EXT- RE SAP	- Plan Anual de Personal aprobado. - Programación Operativa Anual Individual elaborado - Manual de Descripción y Perfil de Puestos aprobado y comunicado al personal de la DGAC.	- Todo el personal de la DGAC. - Subproceso de reclutamiento de personal (Usuarios internos)
Proceso de roles, responsabilidades y autoridades (Proveedor interno)	Manual de Procesos				
DOTACIÓN DE PERSONAL/RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN					
CONVOCATORIA PÚBLICA INTERNA O EXTERNA					
Subproceso cuantificación de la demanda (Proveedor interno)	- Plan Anual de Personal - POAI	Disponibilidad de información confiable y oportuna	Desarrollo de actividades según reglamento específico: EXT- RE SAP	Informe de resultados	Dirección Ejecutiva (Usuario interno)
Unidad y/o área solicitante (Usuario interno)	Solicitud de reclutamiento y selección	Disponibilidad de ítem y presupuesto			
Dirección Ejecutiva (Proveedor interno)	Nombramiento y posesión del servidor público	Elección en base al informe de resultados			
INVITACIÓN DIRECTA					
Unidad y/o área solicitante (Usuario interno)	Informe de adjudicación adjuntando el currículum vitae (invitación directa)	Disponibilidad de ítem y presupuesto Cumplir con los requisitos del perfil del puesto	Desarrollo de actividades según reglamento específico:	Recomendación de designación	Dirección Ejecutiva (Usuario interno)
Dirección Ejecutiva (Proveedor interno)	Nombra y posesiona al servidor público	.Disponibilidad de información confiable y oportuna	EXT- RESAP	Memorándum de del servidor público	- Unidad y/o área solicitante - Subproceso de inducción (Usuarios internos)
DOTACIÓN DE PERSONAL/INDUCCIÓN					
Subproceso de reclutamiento y selección (Proveedor interno)	- Servidor público incorporado - POAI - Reglamento interno de personal	Disponibilidad de la persona e información confiable y oportuna	Desarrollo de actividades según reglamento específico: EXT- RESAP	Servidor público integrado a la DGAC	- Unidad y/o área solicitante - Subproceso de registro (Usuarios internos)
DOTACIÓN DE PERSONAL/EVALUACIÓN DE CONFIRMACIÓN					
Jefe Inmediato Superior (Proveedor interno)	Información sobre el grado de adecuación del Servidor Público	Disponibilidad de información confiable y oportuna	Desarrollo de actividades según reglamento específico: EXT- RE SAP	Servidor Público ratificado o no en el puesto	Jefe Inmediato Superior Subproceso de registro (Usuarios internos)

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO					
Ministerio de Economía y Finanzas (Proveedor externo)	NB-SAP			Programa de evaluación del desempeño propuesto.	Dirección Ejecutiva (Usuario Interno)
Dirección Ejecutiva (Proveedor Interno)	Programa de evaluación de desempeño aprobado			Circular instructiva	Todo el personal de la DGAC (Usuarios internos)
Todo el personal de la DGAC (Proveedores internos)	Informe de actividades de la gestión	Disponibilidad de información confiable y oportuna	Desarrollo de actividades según reglamento específico: EXT- RE SAP	Informe de evaluación del desempeño, estableciendo grado de contribución del servidor público a los objetivos institucionales; reconocimientos y sanciones; falencias y potencialidades.	Subproceso de Capacitación Subproceso de registro (Usuario interno)
CAPACITACIÓN PRODUCTIVA					
Subproceso de evaluación del desempeño (Proveedor interno)	Informe de evaluación del desempeño	Disponibilidad de información confiable y oportuna		Formulario de detección de necesidades de capacitación	Jefes inmediatos (Usuarios internos)
Jefes inmediatos Superior (Proveedores internos)	Formulario de detección de necesidades de capacitación llenado, de cada servidor público de su dependencia	Disponibilidad de información confiable y oportuna	Desarrollo de actividades según reglamento específico: EXT- RE SAP	Plan de Capacitación	Dirección Ejecutiva (Usuario Interno)
Dirección Ejecutiva (Proveedor Interno)	Resolución Administrativa que aprueba el Plan de Capacitación	Disponibilidad de información confiable y oportuna		Ejecución de capacitación a nivel nacional	Proceso de contratación de bienes y servicios (Usuario Interno)
Dirección Administrativa Financiera (Proveedor interno)	Reglamento de Capacitación	Los citados en el Reglamento de Capacitación.		Evaluación de los resultados de la capacitación efectuada.	Subproceso de registro (Usuario Interno)
REGISTRO					
Todos los procesos de la DGAC (Proveedores internos)	Información documentada generada	Disponibilidad de información confiable y oportuna	Desarrollo de actividades según reglamento específico: EXT- RE SAP	Registros generados y actualizados – Ficha de personal – Lista de archivos físicos – Inventario de personal	Dirección Ejecutiva – Todos los procesos de la DGAC (Usuarios internos)

MANUAL DE PROCESOS PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página
	DGAC-MAN-002	2	39 de 45

10.2 CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

NOMBRE DEL PROCESO:	CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS				
TIPO:	Proceso de Apoyo				
OBJETIVO:	Realizar la contratación de bienes y servicios de acuerdo a los requerimientos de las áreas solicitantes de manera eficaz y eficiente asegurando el cumplimiento de los requisitos establecidos.				
ALCANCE:	Aplica a todas las contrataciones de bienes y servicios de la DGAC.				
DUEÑO DE PROCESO:	RPA, RPC, Director Ejecutivo, Director Administrativo Financiero				
INFORMACIÓN DOCUMENTADA					
CODIGO	NOMBRE				
EXT-LEY N° 2902	Ley N° 2902 "Aeronáutica Civil de la República de Bolivia"				
EXT-LEY N° 1178	Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental				
EXT-NB-SABS	D.S. N° 0181 Norma Básica del Sistema de Administración de Bienes y Servicios				
EXT-D.S. N° 28478	D.S. N° 28478 Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil				
EXT-CCHI	Convenio Sobre Aviación Civil Internacional (Convenio de Chicago)				
EXT-RESABS	Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios DGAC				
ADMBS-REG-001	Formulario de Solicitud de Contratación de Bienes y Servicios (RESABS)				
ADMBS-REG-002	Formulario de Orden de Compra/Servicios (RESABS)				
PERSONAS NECESARIAS					
NOMBRE DEL CARGO	CANTIDAD	EDUCACIÓN, FORMACIÓN O EXPERIENCIA			
Director Ejecutivo (Responsable de contratación por excepción y contratación por desastres y/o emergencias)	1	Manual de Descripción y Perfil de Puestos (Conjunto de Programaciones Operativas Anuales Individuales – POAI's)			
Director Jurídico	1				
Director Transporte Aéreo (Responsable del proceso de contratación de Licitación Pública – RPC y Responsable de contratación directa cuando la cuantía supera el millón)	1				
Director de Navegación Aérea	1				
Director Administrativo Financiero (Responsable del proceso de contratación menor, Responsable del proceso de contratación de apoyo nacional a la producción y empleo – RPA y Responsable de contratación directa cuando la cuantía llega hasta un millón)	1				
Jefe Unidad Administrativa	1				
Responsable de Contrataciones	1				
Profesional de Contrataciones	1				
Responsable de Planificación	1				
Jefe Unidad Financiera	1				
Responsable II de Contabilidad	1				
Responsable II de Presupuestos	1				
Profesional I en Tesorería	1				
Profesional IV en Servicios Generales	1				
Técnico VII en Recursos Humanos	1				
Responsable de Evaluación: Servidor público de la Unidad Solicitante	1				
Comisión de Calificación: - Servidor público de la Unidad Solicitante - Servidor público de la DAF y/o otras áreas organizacionales.	2 o más dependiendo de la complejidad del proceso				
Responsable de Recepción: Servidor público de la Unidad Solicitante	1				
Comisión de Recepción: - Servidor público de la Unidad Solicitante - Servidor público de la DAF y/o otras áreas organizacionales.	2 o más dependiendo de la complejidad del proceso				
Unidad solicitante: Áreas organizacionales de la DGAC	26				
TOTAL	41				
INFRAESTRUCTURA					
INFRAESTRUCTURA	CANTIDAD			CARACTERÍSTICAS	
Oficina DEJ	1			<ul style="list-style-type: none"> - Área propia para el desarrollo de actividades. - 1 Escritorio y 1 sillón. - 1 Sala de estar. - 1 Mesa con sillas. - 2 Estantes. 	
Oficinas Secretaría General, Directores de área	8			<ul style="list-style-type: none"> - Área propia para el desarrollo de actividades. - 1 Mesa con sillas - 1 Escritorio y 1 sillón. - 2 Estantes. 	
Oficina Jefes de Unidad Administrativa y Financiera	2			<ul style="list-style-type: none"> - Tamaño adecuado. - 1 Escritorio y 1 silla. - 2 Estantes 	
Oficina Responsable de Contrataciones y Profesional de Contrataciones	1	<ul style="list-style-type: none"> - Área propia para el desarrollo de actividades. - 2 Escritorio y 2 Sillas. - 3 Estantes 			

MANUAL DE PROCESOS PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página
	DGAC-MAN-002	2	40 de 45

Estación de Trabajo Responsable de Planificación, Responsable II de Contabilidad, Responsable II de Presupuestos, Profesional I de Tesorería, Profesional IV en Servicios Generales	5	- Estación de trabajo para el desarrollo de actividades. - 1 Escritorio y 1 silla. - 2 Estantes.
---	---	--

MAQUINARIA Y EQUIPO

EQUIPO	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS
Computadora	41	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.
Impresora Láser	2	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.
Escáner	2	- Tecnología vigente en el mercado, ningún requerimiento particular.

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

SISTEMAS INFORMÁTICOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS
Sistema de Contrataciones Estatales – SICOES	1	- Ningún requerimiento particular.
Sistema Integrado de Gestión y Modernización Administrativa - SIGMA	1	- Ningún requerimiento particular.
Sistema de registro de contratos de la Contraloría General del Estado	1	- Ningún requerimiento particular.
Sistema de programación operativa anual	1	- Ningún requerimiento particular.
Sistema de correspondencia	1	- Ningún requerimiento particular.
Sistema de gestión de almacenes	1	- Ningún requerimiento particular.
Telefonía	Todos	- Conexión y acceso a teléfono fijo (interno) - Conexión y acceso a celular corporativo
Internet	Todos	- Conexión y acceso a navegación por Internet y a correo electrónico institucional y personal.

PARÁMETROS DE CONTROL

Según lo establecido en:
EXT - RE SABS Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios.

PLAZOS

Según lo establecido en:
EXT - RE SABS Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios.

INDICADORES

INDICADOR	CALCULO	FRECUENCIA	META
Porcentaje de solicitudes de adquisición atendidas oportunamente	(Solicitudes de adquisición atendidas oportunamente/Solicitudes de adquisición aprobadas)*100	Anual	80%

PROCESO

PROVEEDOR	ENTRADA	REQUISITOS	ACTIVIDADES	SALIDA	USUARIO
MODALIDAD DE CONTRATACIÓN MENOR (HASTA BS. 50.000.-)					
Unidad Administrativa: De acuerdo al RE-SABS cuando se cita a unidad administrativa se refiere a la Dirección Administrativa Financiera					
- Unidad solicitante - Dirección Ejecutiva si la solicitud proviene de una Regional (Usuarios internos)	Solicitud de inicio del proceso de contratación dirigida al RPA	- Solicitud y SIPBS - TDR para consultorías - Especificaciones técnicas si no son consultorías - Precio referencial (sustentado con una cotización, correo electrónico u otro medio) - Certificación POA - Certificación presupuestaria	Desarrollo de actividades según reglamento específico: EXT- RE SABS	Solicitud de contratación con la documentación adjunta	- Responsable de Planificación - Responsable de Presupuestos (Usuarios internos)
- Responsable de Planificación - Responsable de Presupuestos (Proveedores internos)	- Certificación POA firmada - Certificación presupuestaria firmada	Remisión de certificaciones remitidas oportunamente y sin errores		Solicitud de presentación de documentos para la formalización de la contratación	Proveedor del bien o servicio (Proveedor externo)
Proveedor del bien o servicio (Proveedor externo)	Documentación para la formalización de la contratación	Documentación confiable, remitida oportunamente		Documentación del proceso de contratación	Dirección Jurídica (Usuario interno)
Dirección Jurídica (Proveedor interno)	- Contrato firmado - Documentación revisada sobre la legalidad - Contrato firmado por todas las partes intervinientes	Documentación confiable, remitida oportunamente		Orden de Compra/Servicio Contrato	Proveedor del bien o servicio (Proveedor externo)
Proveedor del bien o servicio (Proveedor externo)	- Bien o servicio	- Entregado según especificaciones técnicas o TDR		Pago o penalización	Proveedor del bien o servicio (Proveedor externo)

PROVEEDOR	ENTRADA	REQUISITOS	ACTIVIDADES	SALIDA	USUARIO
MODALIDAD DE APOYO NACIONAL A LA PRODUCCIÓN Y EMPLEO - ANPE (CONTRATACIONES MAYORES A BS. 50.000.- HASTA BS. 1.000.000.-)					
- Unidad solicitante - Dirección Ejecutiva si la solicitud proviene de una Regional (Usuarios internos)	- Solicitud de inicio del proceso de contratación dirigida al RPA	- Solicitud y SIPBS - TDR para consultorías - Especificaciones técnicas si no son consultorías - Precio referencial (sustentado con una cotización, correo electrónico u otro medio) - Certificación POA - Certificación presupuestaria	Desarrollo de actividades según reglamento específico: EXT- RE SABS	Solicitud de contratación con la documentación adjunta	- Responsable de Planificación - Responsable de Presupuestos (Usuarios internos)
- Responsable de Planificación - Responsable de Presupuestos (Proveedores internos)	- Certificación POA firmada - Certificación presupuestaria firmada	Remisión de certificaciones remitidas oportunamente y sin errores		Memorándum de designación como Responsable de Evaluación o integrante de la Comisión de Calificación	Servidor(es) público(s) de la unidad solicitante y unidad administrativa (Usuarios internos)
- Proponentes (Proveedor externo) - Recepción (Proveedor interno)	- Propuestas - Acta de recepción de propuestas	Documentación confiable, remitida en los plazos definidos en el DBC		Solicitud de presentación de documentación para la formalización del contrato	Proponente adjudicado (Proveedor externo)
- Proveedor del bien o servicio (Proveedor externo)	Documentación para la formalización de la contratación	Documentación confiable, remitida oportunamente		Documentación del proceso de contratación	- Dirección Jurídica - Responsable de Evaluación/Comisión de Calificación (Usuarios internos)
- Dirección Jurídica - Responsable de Evaluación/Comisión de Calificación (Proveedores internos)	- Documentación revisada sobre la legalidad - Contrato firmado por todas las partes intervinientes	Documentación confiable y remitida oportunamente		Orden de Compra/Servicio o Contrato	Proveedor del bien o servicio (Proveedor externo)
- Proveedor del bien o servicio (Proveedor externo)	Bien o servicio	Entregado según especificaciones técnicas o TDR		Memorándum de designación al Responsable de recepción o recepción	Servidor(es) público(s) designados. (Usuarios internos)
MODALIDAD DE LICITACIÓN PÚBLICA (PARA MONTOS MAYORES A BS. 1.000.000.-)					
- Unidad solicitante - Dirección Ejecutiva si la solicitud proviene de una Regional (Usuarios internos)	Solicitud de inicio del proceso de contratación dirigida al RPA	- Solicitud y SIPBS - TDR para consultorías - Especificaciones técnicas si no son consultorías - Precio referencial (sustentado con una cotización, correo electrónico u otro medio) - Certificación POA - Certificación presupuestaria	Desarrollo de actividades según reglamento específico: EXT- RE SABS	Solicitud de contratación con la documentación adjunta	- Responsable de Planificación - Responsable de Presupuestos (Usuarios internos)
- Responsable de Planificación - Responsable de Presupuestos (Proveedores internos)	- Certificación POA firmada - Certificación presupuestaria firmada	Remisión de certificaciones remitidas oportunamente y sin errores		Solicitud de elaboración de Resolución de aprobación del DBC	Dirección Jurídica (Usuario interno)
Dirección Jurídica (Proveedor interno)	Resolución de aprobación del DBC	Documentación remitida oportunamente		Memorándum de designación de Comisión de Calificación	Servidor(es) público(s) de la unidad solicitante y la unidad administrativa (Usuarios internos)
- Proponentes (Proveedor externo) - Recepción (Proveedor interno)	- Propuestas - Acta de recepción de propuestas	Documentación confiable, remitida en los plazos definidos en el DBC		Solicitud de presentación de documentación para la formalización del contrato	Proponente adjudicado (Proveedor externo)

PROVEEDOR	ENTRADA	REQUISITOS	ACTIVIDADES	SALIDA	USUARIO
Proveedor del bien o servicio (Proveedor externo)	Documentación para la formalización de la contratación	Documentación confiable, remitida oportunamente	Desarrollo de actividades según reglamento específico: EXT- RE SABS	Documentación del proceso de contratación	- Dirección Jurídica de - Comisión de Calificación (Usuarios internos)
- Dirección Jurídica - Comisión de Calificación (Proveedores internos)	- Documentación revisada sobre la legalidad y aspectos técnicos. - Contrato firmado o visado	Documentación confiable, remitida oportunamente		Memorándum de designación de Comisión de Recepción	Servidores públicos designados (Usuarios internos)
Proveedor del bien o servicio (Proveedor externo)	Bien o servicio	Entregado según especificaciones técnicas o TDR.		Contrato	Proveedor del bien o servicio (Proveedor externo)
				Pago o penalización	Proveedor del bien o servicio (Proveedor externo)
MODALIDAD DE CONTRATACIÓN POR EXCEPCIÓN					
Unidad solicitante (Usuario interno)	Resolución que autoriza la contratación por excepción, según el artículo 65 del D.S. N° 181 NB-SABS referido a las causales para la contratación por excepción	Disponibilidad de información oportuna	Desarrollo de actividades según reglamento específico: EXT- RE SABS	Contrato u Orden de Compra/Servicio firmado	Proponente adjudicado (Proveedor externo)
				Pago efectuado	Proponente adjudicado (Proveedor externo)
Proponente adjudicado (Proveedor externo)	Bien o servicio	Según especificaciones técnicas o TDR		Información sobre el proceso de contratación por excepción	- Contraloría General del Estado - SICOES (Otras partes interesadas)
MODALIDAD DE CONTRATACIÓN POR DESASTRES Y/O EMERGENCIAS					
Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia (Proveedor externo)	Decreto Supremo mediante el cual se declara situación de desastre y/o emergencia.	Disponibilidad de información oportuna	Desarrollo de actividades según reglamento específico: EXT- RE SABS	Contrato u Orden de Compra/Servicio firmado	Proponente adjudicado (Proveedor externo)
Proponente adjudicado (Proveedor externo)	Bien o servicio	Según especificaciones técnicas o TDR		Pago efectuado	Proponente adjudicado (Proveedor externo)
MODALIDAD DE CONTRATACIÓN DIRECTA DE BIENES Y SERVICIOS					
<p>I. Contratación según las causales del parágrafo I del artículo 72 de las NB-SABS, a) Bienes con tarifas únicas y reguladas por el Estado, gasolina y otros, c) Contratación de medios de comunicación: televisiva, radial, escrita, u otros medios de difusión. No aplica a la contratación de agencias de publicidad, d) Arrendamiento de inmuebles para el funcionamiento de oficinas, e) Adquisición de pasajes aéreos de aerolíneas en rutas nacionales: siempre y cuando el costo de los pasajes se sujete a las tarifas únicas y reguladas por la instancia competente, no se aplica a la contratación de agencias de viaje, f) Suscripción a medios de comunicación escrita o electrónica: diarios, revistas y publicaciones especializadas, g) Adquisición de repuestos del proveedor: cuando se requiera preservar la garantía y consiguiente calidad del equipo y/o maquinaria, h) Contratación de artistas, locales y otros servicios relacionados con eventos de promoción cultural, efemérides y actos conmemorativos, i) Contratación de cursos de capacitación ofertados por universidades, institutos, academias y otros, cuyas condiciones técnicas o académicas y económicas no sean definidas por la entidad contratante. II. Contratación según el parágrafo II del artículo 72 del Decreto Supremo N° 181.</p>					
- Unidad solicitante - Dirección Ejecutiva si la solicitud proviene de una Regional (Usuarios internos)	Solicitud de inicio del proceso de contratación dirigida al RPC o RPA	- Solicitud y SIPBS - TDR para consultorías - Especificaciones técnicas si no son consultorías - Precio referencial (sustentado con una cotización, correo electrónico u otro medio) - Certificación POA - Certificación presupuestaria - Certificado de inexistencia emitido por el SENAPE (sólo para arrendamientos de inmuebles de oficinas)	Desarrollo de actividades según reglamento específico: EXT- RE SABS	Solicitud de contratación con la documentación adjunta	- Responsable de Planificación - Responsable de Presupuestos (Usuarios internos)
Proveedor adjudicado (Proveedor externo)	Documentación para la formalización de la contratación	Documentación confiable y remitido oportunamente		Documentación para la formalización del contrato	Dirección Jurídica (Usuario interno)

MANUAL DE PROCESOS PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página
	DGAC-MAN-002	2	43 de 45

PROVEEDOR	ENTRADA	REQUISITOS	ACTIVIDADES	SALIDA	USUARIO
Dirección Jurídica (Proveedor interno)	<ul style="list-style-type: none"> - Contrato firmado. - Documentación revisada para la elaboración de la Orden Compra/ Servicio. 	Documentación confiable remitida oportunamente.		Orden de Compra/Servicio Contrato	Proveedor adjudicado (Proveedor externo)
				Información sobre el proceso de contratación	<ul style="list-style-type: none"> - SICOES - Contraloría General del Estado (Otras partes interesada)
Proveedor adjudicado (Proveedor externo)	Bienes o servicios	Entregado según especificaciones técnicas o TDR		Memorándum de designación del Responsable de Recepción o Comisión de Recepción	Servidores públicos designados (Usuarios internos)
				Pago o penalización	Proveedor del bien o servicio (Proveedor externo)
b) PROVISIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS: ENERGÍA ELÉCTRICA, AGUA, TELÉFONO Y OTROS DE NATURALEZA ANÁLOGA					
Proveedor del servicio público (Proveedor externo)	Facturas o proformas	Documentación confiable, remitida oportunamente	Desarrollo de actividades según reglamento específico: EXT- RE SABS	Pago de servicios públicos	Proveedor del servicio público (Proveedor externo)

10.3 SISTEMAS INFORMÁTICOS

NOMBRE DEL PROCESO:	SISTEMAS INFORMÁTICOS		
TIPO:	Proceso de Apoyo		
OBJETIVO:	Brindar servicios de desarrollo de software a medida así como soporte técnico y logístico de manera eficaz y oportuna.		
ALCANCE:	Aplica a todos los procesos del SGC de la DGAC		
DUEÑO DE PROCESO:	Jefe de la Unidad de Sistemas		
INFORMACIÓN DOCUMENTADA			
CODIGO	NOMBRE		
EXT-LEY N° 2902	Ley N° 2902 "Aeronáutica Civil de la República de Bolivia"		
EXT-D.S. N° 28478	D.S. N° 28478 Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil		
EXT-CCHI	Convenio Sobre Aviación Civil Internacional (Convenio de Chicago)		
DAF/USIS-PRO-001	Procedimiento de Desarrollo o Modificación de Software a Medida		
DAF/USIS-PRO-002	Procedimiento de Soporte Técnico y Logístico		
DAF/USIS-PRO-003	Creación de Carpeta Compartida en la Nube de la DGAC y Habilitación de Acceso a Usuarios		
DAF/USIS-PRO-004	Procedimiento de Respaldo (Back Up) de Sistemas de Información y/o Datos		
PERSONAS NECESARIAS			
NOMBRE DEL CARGO	CANTIDAD	EDUCACIÓN, FORMACIÓN O EXPERIENCIA	
Director Ejecutivo	1	Manual de Descripción y Perfil de Puestos (Conjunto de Programaciones Operativas Anuales Individuales - POAI's)	
Director Administrativo	1		
Jefe de la Unidad de Sistemas	1		
Profesional III de Desarrollo de Sistemas	1		
Profesional II en Redes	1		
Profesional III de Base de Datos y Seguridad Informática	1		
Profesional III en Soporte Técnico Logístico	1		
TOTAL	7		
INFRAESTRUCTURA			
INFRAESTRUCTURA	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS	
Oficina DEJ	1	<ul style="list-style-type: none"> - Área propia para el desarrollo de actividades. - 1 Escritorio y 1 sillón. - 1 Sala de estar. - 1 Mesa con sillas. - 2 Estantes. 	
Dirección Administrativa Financiera	1	<ul style="list-style-type: none"> - Área propia para el desarrollo de actividades. - 1 Mesa con sillas - 1 Escritorio y 1 sillón. - 2 Estantes. 	
Jefe de la Unidad de Sistemas y Profesionales	1	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente propio para todo el personal de la Unidad. - 5 Estaciones de trabajo. - 4 Estantes. 	
Sala principal	1	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente propio para la disposición de los servidores. - Aire acondicionado para mantener la temperatura entre 16 y 18 °C. - 3 Racks para los servidores. - Energía eléctrica controlada. - Alimentadores UPS, autonomía de una hora solo para los equipos de la sala. 	
MAQUINARIA Y EQUIPO			
EQUIPO	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS	
Servidores	3	- Gama alta.	
Central Telefónica	1	- Administrable.	
Switch para la distribución de la red	7	- 2 de Gigabit, de más 10/100.	
Firewall	1	- Protección de red y antivirus	
Servicio de internet	4	<ul style="list-style-type: none"> - 2 servicios online (dos proveedores diferentes para mejorar el servicio) - 2 servicios ADSL para correo electrónico. 	
Computadora	5	- 1 Workstation de gama alta, las demás PC.	
Portátil	3	- i 5	
Impresora Láser	1	- Alto tráfico	
Kit de herramientas para soporte técnico	1	- Ningún requerimiento particular.	
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
SISTEMAS INFORMÁTICOS Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN	CANTIDAD	CARACTERÍSTICAS	
Sistema de correspondencia	1	- Ningún requerimiento particular.	
Sistema de Asistencia.NET	1	- Ningún requerimiento particular.	
Sistema de Programación Operativa Anual	1	- Ningún requerimiento particular.	
Sistema de gestión de almacenes	1	- Ningún requerimiento particular.	
Telefonía	Todos	<ul style="list-style-type: none"> - Conexión y acceso a teléfono fijo (interno) - Conexión y acceso a celular corporativo 	
Internet	Todos	<ul style="list-style-type: none"> - Conexión y acceso a navegación por Internet y a correo electrónico institucional y personal. 	

MANUAL DE PROCESOS PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página
	DGAC-MAN-002	2	45 de 45

PARÁMETROS DE CONTROL					
Según lo establecido en los procedimientos: DAF/USIS-PRO-001 Procedimiento de desarrollo o modificación de software a medida. DAF/USIS-PRO-002 Procedimiento de soporte técnico y logístico.					
PLAZOS					
Según lo establecido en los procedimientos: DAF/USIS-PRO-001 Procedimiento de desarrollo o modificación de software a medida. DAF/USIS-PRO-002 Procedimiento de soporte técnico y logístico.					
INDICADORES					
Según lo establecido en los procedimientos: DAF/USIS-PRO-001 Procedimiento de desarrollo o modificación de software a medida. DAF/USIS-PRO-002 Procedimiento de soporte técnico y logístico.					
PROCESO					
PROVEEDOR	ENTRADA	REQUISITOS	ACTIVIDADES	SALIDA	USUARIO
DESARROLLO O MODIFICACIÓN DE SOFTWARE A MEDIDA					
Unidad Organizacional (Usuario interno)	Nota interna de solicitud de desarrollo o modificación de un software informático a medida	El software informático solicitado debe contribuir al óptimo desempeño de los objetivos específicos y adjuntar información sobre los requisitos del mismo o una clara descripción de los resultados que se espera con la aplicación del software.	Desarrollo de actividades según procedimiento: USIS-PRO-001	Nota interna de comunicación de observaciones. - Nota interna de comunicación sobre la conclusión del software y solicitud de implementación. - Software Informático Desarrollado o Modificado.	Unidad Organizacional (Usuario interno)
Unidad Organizacional (Usuario interno)	Solicitud de la Resolución Administrativa	Comunicación formal y oportuna		Sistema informático desarrollado y listo para su implementación.	Unidad Organizacional (Usuario interno)
SOPORTE TÉCNICO Y LOGÍSTICO					
Personal de la DGAC (Usuario interno)	Solicitud de servicio	No aplica	Desarrollo de actividades según procedimiento: USIS-PRO-002	Soporte técnico efectuado.	Personal de la DGAC (Usuario interno)