



DGAC

**DGAC - SGC
DOCUMENTO
CONTROLADO**

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS
Y RECLAMOS**

DIRECCIÓN EJECUTIVA

**RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA**

N° **232**

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Ing. Erwin Joel Carrión Mújica Profesional I en Gestión de Calidad y SOA	15 MAYO 2019	
REVISADO	Ing. Stephany Romero Manzano Responsable II de Planificación y Calidad	15 MAYO 2019	
	Dr. Carlos Fernandez Toranzo Secretario General	15 MAYO 2019	
APROBADO	Gral. Fza. Aé. Celier Aparicio Arispe Rosas Director Ejecutivo a.i.	28 MAYO 2019	

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 232

La Paz,

28 MAY 2019

VISTOS:

Que el Informe PLA-101 DGAC-13872/2019 de fecha 15 de mayo de 2019, emitido por el Ing. Erwin Joel Carrión Mújica, Profesional I en Gestión de Calidad y SOA, el cual tiene como referencia aprobación con Resolución Administrativa de Procedimientos Adecuados y Actualizados.

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 N° 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 en fecha 2 de noviembre de 2005, se aprobó el Decreto Supremo N° 28478, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, cuyo 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.

Que de acuerdo a la RAB 39.110 inciso (b) establece que, "Las Directrices de Aeronavegabilidad (DA) emitidas por el Estado de diseño, son adoptadas por la AAC del Estado de matrícula de la aeronave, cuando este no es el Estado de diseño." En el Anexo 8, parte II párrafo 4.2.3 (d) establece que, "el Estado de Matrícula, al recibir la información obligatoria sobre el mantenimiento de la aeronavegabilidad del Estado de diseño, adoptará directamente la información obligatoria o evaluará la información recibida y tomará las medidas apropiadas" y finalmente, en el Documento 9760 de la OACI establece que, "el Estado de Matrícula debería hacer disponible hacia los explotadores afectados, la información obligatoria de aeronavegabilidad continua emitida por el Estado de Diseño que haya sido adoptada por el Estado de Matrícula".



Que de conformidad con el numeral 5) del Artículo 14, del citado Decreto Supremo, es atribución del Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil, emitir Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia, asimismo el numeral 7) del mismo artículo entre otras, describe: "Aprobar, para la Dirección General de Aeronáutica Civil el Reglamento Interno, Manual de Organización y Funciones, Manual de Organización y Funciones, Manual de Descripción de Puestos, Manual de Valoración de Puestos, los Reglamentos Específicos de los Sistemas de la Ley N° 1178 y sus respectivos Manuales de Procedimientos".

Que el inciso b) del Artículo 7 de la Ley N° 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 Informe PLA-101 DGAC-13872/2019 de fecha 15 de mayo de 2019, emitido por el Ing. Erwin Joel Carrión Mújica, Profesional I en Gestión de Calidad y SOA, el cual tiene como referencia aprobación con Resolución Administrativa de Procedimientos Adecuados y Actualizados.



Que el señalado informe indica que durante la actual gestión 2019, se detectaron procedimientos básicos con los que debería contar la Dirección General de Aeronáutica Civil, los mismos fueron elaborados por responsables designados y revisados por los Responsables, Jefes de Unidad y Directores de Área correspondientes.

Que el procedimiento de **gestión quejas y reclamos**, perteneciente a la Dirección Ejecutiva, nace de la necesidad de establecer una metodología para la atención, tratamiento y seguimiento de las quejas y reclamos que sean realizadas por los usuarios de los servicios que brinda la Dirección General de Aeronáutica Civil.

Que el procedimiento establece las etapas de recepción de la queja o reclamo, el registro de la misma, la remisión a un responsable determinado para su tratamiento, el tratamiento, y el informe final de cierre de tratamiento. Mensualmente el Área de Planificación y Calidad, será la responsable de generar informes sobre el estado y la tendencia de estas quejas y reclamos.

Que la elaboración del procedimiento estuvo a cargo del Profesional I en Gestión de la Calidad y SOA y la revisión a cargo de la Responsable de Planificación y Calidad y a cargo del Secretario General. El Código asignado al documento es el DGAC-PRO-0012 en su revisión 0.

Que el procedimiento de **verificación de disponibilidad de información obligatoria de aeronavegabilidad continua** para los explotadores de aeronaves matriculadas en el Estado Plurinacional de Bolivia, perteneciente a la Unidad de Aeronavegabilidad de la Dirección de Seguridad Operacional, es elaborado a virtud de establecer los lineamientos que aseguren que la información obligatoria de aeronavegabilidad continua emitida por el Estado de diseño y adoptada por el Estado Plurinacional de Bolivia, se halle disponible para los explotadores de aeronaves matriculadas en el Estado.

Que la elaboración del procedimiento estuvo a cargo del Equipo de Inspectores de Aeronavegabilidad. La revisión del mismo estuvo a cargo del Profesional I en Gestión de la Calidad, el Jefe de Unidad de Aeronavegabilidad y el Director de Seguridad Operacional. El Código asignado al documento es el DSO/AIR-PRO-011 en su revisión 0. Adjunta correo electrónico de confirmación, de fecha 15 de mayo de 2019, del Jefe de Unidad de Aeronavegabilidad donde da conformidad del cumplimiento del procedimiento con la normativa vigente.

Que en virtud a la estructura estandarizada de procedimientos, el Área de Planificación y Calidad junto a las áreas y unidades pertinentes, en fecha 15 de mayo de 2019, consolidaron los procedimientos mencionados y finalizaron así su revisión y adecuación.

Que en cumplimiento al Artículo 18° "Formalización y aprobación de manuales" del Reglamento del Reglamento Especifico del Sistema de Organización Administrativa (SOA) de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) aprobado mediante Resolución Administrativa N°059 de fecha 28 de febrero de 2008 menciona que: los manuales de procesos y procedimientos deben ser aprobados mediante Resolución Administrativa.

Las Direcciones de Área y Jefaturas de Unidad que están dentro del alcance de la Auditoria USOAP, requieren procedimientos adecuados y actualizados a la reglamentación y normativa vigente, en ese sentido se está trabajando en la elaboración y publicación de los mismos. Los procedimientos a consideración son los siguientes:

DOCUMENTOS REVISADOS:

- **Documentos de la Dirección Ejecutiva (DEJ):**

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
1	DGAC-PRO-012	Procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamos	0	Procedimiento Nuevo



• **Documentos de la Jefatura de Aeronavegabilidad (DSO/AIR):**

Nº	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
4	DSO-AIR-PRO-011	Procedimiento de Verificación de Disponibilidad de Información Obligatoria de Aeronavegabilidad Continua para los explotadores de Aeronaves Matriculadas en el Estado Plurinacional de Bolivia	0	Procedimiento Nuevo

Que el mencionado informe concluye que:

- 1) Como parte de la mejora continua de la Institución y para lograr la estructuración y organización de los procesos para encarar la auditoría USOAP, se elaboraron, actualizaron y revisaron procedimientos para distintos procesos de la institución; es necesaria su aprobación para iniciar y consolidar su aplicación.
- 2) La Dirección Ejecutiva de la DGAC, es la instancia de aprobación de los procedimientos y documentos relacionados, de acuerdo al D.S. 28478.

Que al mismo tiempo recomienda, derivar el presente informe a la Dirección Jurídica de la DGAC, para emitir la Resolución Administrativa de aprobación de los documentos de la Dirección Ejecutiva, Dirección de Seguridad Operacional y Jefatura de Aeronavegabilidad detallados anteriormente y que posterior a la Emisión de la Resolución Administrativa, se instruya a las áreas dueñas de los procesos correspondientes (Secretaría General <1>; Jefatura de Aeronavegabilidad <1>), la difusión al interior de la institución de los nuevos documentos aprobados y su respectivo control.

Que mediante el informe Jurídico DJ- 0665/2019 HR. 13872/2019, de fecha 23 de mayo de 2019 concluye indicando que es viable la aprobación de los documentos de la Dirección Ejecutiva, Dirección de Seguridad Operacional y Jefatura de Aeronavegabilidad, los cuales los cuales deberán adjuntarse como parte indivisible de la Resolución y designar a las áreas dueñas de los procesos correspondientes (Secretaría General <1>; Jefatura de Aeronavegabilidad <1>), la difusión al interior de la institución de los nuevos documentos aprobados y su respectivo control.

CONSIDERANDO:

Que con la finalidad de coadyuvar a las Direcciones de Área y Jefaturas de Unidad que están dentro del alcance de la Auditoría USOAP y que requieren procedimientos y políticas adecuadas y actualizadas a la reglamentación y normativa vigente corresponde que a través de Resolución Administrativa se apruebe los procedimientos correspondientes, los cuales no contravienen normativa alguna.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo Interino, de la Dirección General de Aeronáutica Civil, designado mediante Resolución Suprema 22739 de 10 de enero de 2018, en uso de las atribuciones conferidas por Ley;

RESUELVE:

PRIMERO.- I. Aprobar los siguientes procedimientos de la Dirección Ejecutiva y Jefatura de Aeronavegabilidad, de la Dirección General Aeronáutica Civil:

• **Documentos de la Dirección Ejecutiva (DEJ):**

Nº	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
1	DGAC-PRO-012	Procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamos	0	Procedimiento Nuevo





ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC



- Documentos de la Jefatura de Aeronavegabilidad (DSO/AIR):

Nº	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
4	DSO-AIR-PRO-011	Procedimiento de Verificación de Disponibilidad de Información Obligatoria de Aeronavegabilidad Continua para los explotadores de Aeronaves Matriculadas en el Estado Plurinacional de Bolivia	0	Procedimiento Nuevo

II. Los procedimientos descritos anteriormente forman parte indivisible de la presente Resolución Administrativa.

SEGUNDO.- Se instruye a la Dirección Administrativa Financiera a través del área de Planificación y Gestión de Calidad así como a las Direcciones correspondientes la difusión al interior de la institución de los nuevos documentos aprobados y su respectivo control.

Regístrese, comuníquese y archívese.

[Handwritten Signature]
 Abg. Julio Cesar Luna Orellana
 DIRECTOR JURIDICO
 Dirección General de Aeronáutica Civil

[Handwritten Signature]
 Gral. Fza. Al. Carlos Arioste Rojas
 DIRECTOR EJECUTIVO a.
 Dirección General de Aeronáutica Civil



JCLO/vahne.
C.c Archivo



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.

[Handwritten Signature]
 Lic. Javier L. Mamani Mujica
 TECNICO II ENCARGADO DE
 ARCHIVO CENTRAL E HISTORICO
 Dirección General de Aeronáutica Civil

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 2 de 7
	DGAC-PRO-012	00	

1 OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es establecer las actividades requeridas para la atención de quejas, reclamos y sugerencias realizadas por el usuario a la Dirección General de Aeronáutica Civil.

2 ALCANCE

El presente procedimiento se aplica a todas las quejas, reclamos y sugerencias realizadas por el usuario a la Dirección General de Aeronáutica Civil a nivel nacional.

3 RESPONSABILIDADES

- El Director Ejecutivo es el responsable de la aprobación (según D.S. 28478) del presente procedimiento.
- El Área de Planificación y Calidad es responsable del registro de las quejas, reclamos y sugerencias y la notificación a las Áreas o Unidades pertinentes.
- Los Directores y Jefes de cada Unidad son los responsables del nombramiento de un Coordinador de Área o Unidad para la atención de quejas, reclamos y sugerencias.

4 DOCUMENTOS DE RESPALDO

- Constitución Política del Estado
- Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil.
- Decreto Supremo N° 28478 Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil.
- Ley N° 974 de Unidades de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción
- Reglamento Interno de la Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción

5 PROCEDIMIENTO

5.1 TERMINOLOGÍA

MAE.- Máxima Autoridad Ejecutiva

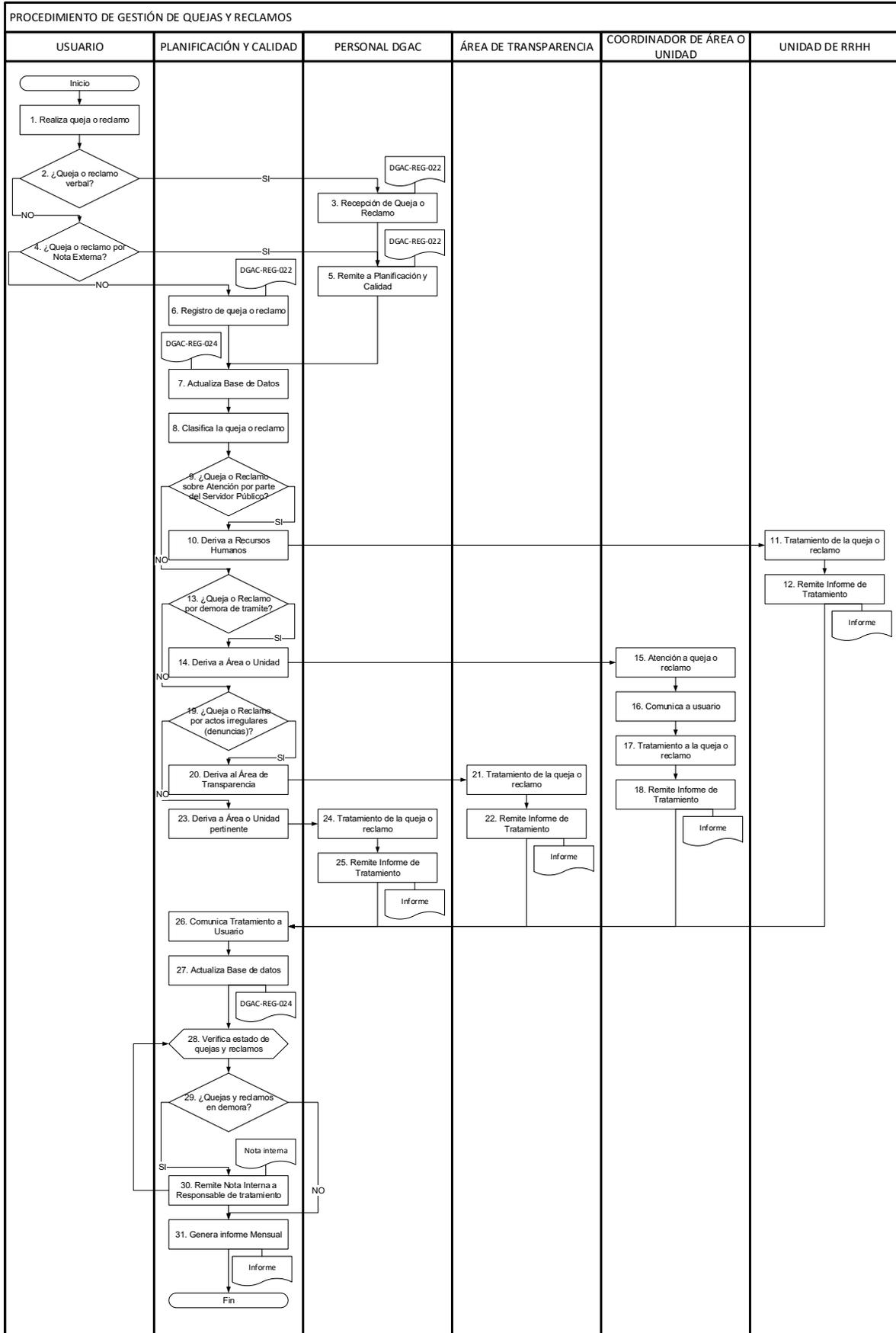
DGAC.- Dirección General de Aeronáutica Civil

Usuario.- Toda persona natural o jurídica

Queja.- Es la manifestación de protesta, descontento o inconformidad que formula el cliente con relación a la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio de venta o postventa. La queja es una valiosa oportunidad para tomar contacto con el cliente y evaluar el servicio.

Reclamo.- Es la solicitud de revisión a la compañía, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la atención inoportuna de una venta o servicio.

5.2 FLUJOGRAMA



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página
	DGAC-PRO-012	00	4 de 7

5.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
1. Realiza queja o reclamo	El usuario, realiza su queja o reclamo de manera verbal, nota externa, correo electrónico (quejasyreclamos@dgac.gob.bo) o vía telefónica.	
2. ¿Queja o reclamo Verbal?	Si la queja o reclamo es realizada por el usuario de manera verbal, esta debe ser registrada en el formulario DGAC-REG-022 "Sugerencia / Reclamo" y remitida al Área de Planificación y Calidad.	
3. Recepción de Queja o Reclamo	El personal de la DGAC que reciba la queja o reclamo, la registra (si amerita) o solicita al usuario el llenado del formulario DGAC-REG-022 "Queja / Reclamo / Sugerencia". Posterior a la recepción de la queja o reclamo el Personal de la DGAC informa al usuario que el área o unidad responsable se pondrá en contacto para plantearle la solución pertinente a su solicitud.	DGAC-REG-022
4. ¿Queja o Reclamo por Nota Externa?	Si la queja o reclamo es realizada por medio de una Nota Externa, esta debe ser remitida al Área de Planificación y Calidad. Si la Queja o reclamo es realizada por medio de correo electrónico o vía telefónica (al número de atención de quejas y reclamos), el mismo será registrado por el área de Planificación y Calidad en el formulario DGAC-REG-022.	
5. Remite a Planificación y Calidad	El personal de la DGAC que reciba la queja o reclamo remite la Nota externa de queja o reclamo al área de Planificación y Calidad de manera inmediata. En el caso de las oficinas regionales, la nota debe ser escaneada y derivada por correo electrónico a la dirección: quejasyreclamos@dgac.gob.bo En el caso de la oficina central, la nota debe ser remitida en físico a la oficina del Área de Planificación y Calidad.	Nota Externa
6. Registro de queja o reclamo	El Área de Planificación y Calidad, recibida la nota externa, correo electrónico o la llamada telefónica registra la Queja o reclamo en el DGAC-REG-022 para su atención.	DGAC-REG-022
7. Actualiza base de datos	El Área de Planificación y Calidad, registra la queja, reclamo o sugerencia en el formulario DGAC-REG-024 "Base de datos de Quejas y Reclamos" y le asigna un código para su derivación y seguimiento hasta el cierre.	DGAC-REG-024
8. Clasifica la Queja o Reclamo	El Área de Planificación y Calidad, analiza el enfoque de la queja o reclamo y la clasifica en base a 4 grupos: <ul style="list-style-type: none"> • Atención por parte del Servidor Público • Demora en ejecución de trámite • Denuncias o actos irregulares • Otros. En caso de que se reciban correos electrónicos o llamadas sobre consultas sobre el estado de trámite o solicitud de requisitos para servicios, estos serán derivados a los responsables de coordinación de Área o Unidad y no tendrán el tratamiento que rige este procedimiento.	
9. ¿Queja o Reclamo sobre Atención por parte del Servidor Público?	Si la queja o reclamo, es concerniente a una mala atención por parte del Servidor Público al usuario, esta será derivada a la Unidad de Recursos Humanos, para su atención.	

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página
	DGAC-PRO-012	00	5 de 7

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
10. Deriva a Recursos Humanos	El Área de Planificación y Calidad, escanea el registro DGAC-REG-022 y lo remite vía correo electrónico al Jefe de Unidad de Recursos Humanos; el correo será enviado en copia al Director Ejecutivo (para la toma de conocimiento) y, según corresponda, al Director de Área o Jefe de Unidad.	
11. Tratamiento de la Queja o Reclamo	El Jefe de Unidad de Recursos Humanos, en base a un análisis de causa, determina la necesidad o no de acciones para mitigar, reducir o eliminar las causas que generaron este tipo de queja o reclamo.	
12. Remite Informe de Tratamiento	El Jefe de Unidad de Recursos Humanos, remite a Planificación y Calidad, un informe donde detalla los resultados del tratamiento o la justificación de la no necesidad de uno.	Informe
13. ¿Queja o reclamo sobre demora de trámite?	Si la queja o reclamo, es concerniente a una demora en la ejecución de un trámite, esta será derivada al Área o Unidad pertinente, para su gestión.	
14. Deriva a Área o Unidad	El Área de Planificación y Calidad, escanea el registro DGAC-REG-022 y lo remite vía correo electrónico al Responsable de Coordinación designado por el Área y/o Unidad pertinente; el correo será enviado en copia al Director Ejecutivo (para la toma de conocimiento) y, según corresponda, al Director de Área o Jefe de Unidad.	
15. Atención a queja o reclamo	El Responsable de Coordinación del Área o Unidad pertinente, junto a su equipo de trabajo, atienden la queja o reclamo y generan una respuesta inmediata a la misma.	
16. Comunicación a Usuario	De manera inmediata, el Responsable de Coordinación del Área o Unidad, comunica vía correo electrónico al usuario el estado de trámite y las acciones a generarse por la queja o reclamo. En el correo electrónico de respuesta debe ponerse en copia a la Dirección Ejecutiva, Dirección de Área o Jefatura de Unidad y a Planificación y Calidad (quejasyreclamos@dgac.gob.bo)	
17. Tratamiento de la queja o reclamo	El Responsable de Coordinación, junto a su equipo de trabajo, en base a un análisis de causa, determina la necesidad o no de acciones para mitigar, reducir o eliminar las causas que generaron este tipo de queja o reclamo.	
18. Remite Informe de Tratamiento	El Responsable de Coordinación, remite a Planificación y Calidad, un informe donde detalla los resultados del tratamiento o la justificación de la no necesidad de uno.	
19. ¿Queja o reclamo sobre Actos irregulares (Denuncia)?	Si la queja o reclamo, es concerniente a denuncias de actos irregulares en el proceso o por parte del personal de la DGAC, esta será derivada al Área de Transparencia, para su análisis. (Paso 20) Si la queja o reclamo, es clasificada como otros, el Área de Planificación y Calidad determinarán la pertinencia de la queja o reclamo para su respectiva atención. (Paso 24)	
20. Deriva al Área de Transparencia	El Área de Planificación y Calidad, escanea el registro DGAC-REG-022 y lo remite vía correo electrónico al Responsable de Transparencia; el correo será enviado en copia al Director Ejecutivo (para la toma de conocimiento) y, según corresponda, al Director de Área o Jefe de Unidad.	
21. Tratamiento de la queja o reclamo	El Responsable de Transparencia, junto a su equipo de trabajo, en base a la Ley 974 y al Reglamento Interno de	

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 6 de 7
	DGAC-PRO-012	00	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
	la Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción, determina la necesidad o no de acciones inherentes a la queja o reclamo.	
22. Remite Informe de Tratamiento	El Responsable de Transparencia, remite a Planificación y Calidad, un informe donde detalla los resultados del tratamiento o la justificación de la no necesidad de uno.	
23. Deriva a Área o Unidad pertinente	El Área de Planificación y Calidad, escanea el registro DGAC-REG-022; determina y remite vía correo electrónico al Responsable del área o unidad a la que es pertinente la queja o reclamo; el correo será enviado en copia al Director Ejecutivo (para la toma de conocimiento) y, según corresponda, al Director de Área o Jefe de Unidad.	
24. Tratamiento de la queja o reclamo	El Responsable del área o unidad pertinente, junto a su equipo de trabajo, en base a un análisis de causa, determina la necesidad o no de acciones inherentes a la queja o reclamo.	
25. Remite Informe de Tratamiento	El Responsable de del área o unidad pertinente, remite a Planificación y Calidad, un informe donde detalla los resultados del tratamiento o la justificación de la no necesidad de uno.	
26. Comunica Tratamiento a usuario	El Área de planificación y Calidad comunica, mediante correo electrónico o vía telefónica, al usuario las actividades derivadas del tratamiento de la queja o reclamo realizado.	
27. Actualiza base de datos	El Área de Planificación y Calidad, actualiza la información de la base de datos de quejas y reclamos DGAC-REG-024. Sobre quejas o reclamos cerrados y en proceso.	DGAC-REG-024
28. Verifica estado de quejas y reclamos	Mensualmente el Área de Planificación y Calidad, verifica el estado de las quejas y reclamos derivados a sus responsables.	
29. ¿Quejas o reclamos sin atención?	Si existieran quejas o reclamos derivados que no hayan sido atendidos por sus responsables, el Área de Planificación y Calidad notifica el desvío mediante Nota Interna.	
30. Remite Nota Interna a Responsable de tratamiento	El Área de Planificación y Calidad notifica al Responsable de tratamiento, la no atención de la queja y reclamo, solicitándole tomar las acciones necesarias para resolver la queja o reclamo.	Nota Interna
31. Genera Informe Mensual	De manera mensual, el Área de Planificación y Calidad, remite un informe sobre el estado de las quejas y reclamos a la Dirección Ejecutiva; en el mismo se debe describir el estado y la estadística de las quejas y reclamos registrada en la base de datos.	

5.4 **REEMPLAZOS**

Con el objeto de promover el correcto cumplimiento del procedimiento y el llenado de los registros, se han establecido las siguientes directrices de reemplazos:

- En ausencia del Responsable de Planificación y Calidad, asume el cargo un interino designado.
- En Ausencia del Jefe de Unidad de RRHH, asume el cargo un interino designado.
- En ausencia del Coordinador Designado de Área o Unidad, el Director de Área o Jefe de Unidad debe designar un Interino.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 7 de 7
	DGAC-PRO-012	00	

El personal que asume un cargo o asume un interinato, debe contar con las competencias establecidas para el cargo que asume.

5.5 ACTIVIDADES DE CONTROL

ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONSABLE	PARÁMETROS (ESPECIFICACIONES-INDICADORES)	METODOLOGÍA
27. Verifica estado de quejas y reclamos	Área de Planificación y Calidad	Mensualmente el Área de Planificación y Calidad, verifica el estado de las quejas y reclamos derivados a sus responsables. Quejas o reclamos cerrados de manera satisfactoria, en proceso y en demora.	Verificación de plazos

5.6 PLAZO

De:	A:	Días Hábiles
1. Realiza Queja o Reclamo	10. Deriva a RRHH	1 día
	14. Deriva a Área o Unidad	1 día
	20. Deriva a Área de Transparencia	1 día
	24. Deriva a Área o Unidad pertinente	1 día
11. Tratamiento de la Queja o Reclamo	12. Remite Informe de Tratamiento	10 días *
17. Tratamiento de la Queja o Reclamo	18. Remite Informe de Tratamiento	10 días *
22. Tratamiento de la Queja o Reclamo	23. Remite Informe de Tratamiento	10 días *
25. Tratamiento de la Queja o Reclamo	26. Remite Informe de Tratamiento	10 días *

* En casos excepcionales, se dispondrá la extensión del plazo en la derivación de la queja o reclamo

6 DISTRIBUCION Y ACCESO

Este documento es de libre acceso en la Página Web.

7 ANEXOS

DGAC-REG-022 Queja / Reclamo / Sugerencia
DGAC-REG-024 Base de datos de Quejas y Reclamos

