DGAC

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

DGAC - SGC
DOCUMENTO CONTROLADO

PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN POR EL USUARIO

DIRECCIÓN EJECUTIVA

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
Nº 205

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Ing. Stephany Romero Manzano **Responsable II de Planificación y Calidad**	26 ABR. 2019	
REVISADO	Dr. Carlos Fernandez Toranzo **Secretario General**	29 ABR. 2019	
APROBADO	Gral. Fza. Aé. Celier Aparicio Arispe Rosas **Director Ejecutivo a.i.**	10 MAYO 2019	

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC

DGAC
DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 205
La Paz, 10 MAY 2019

VISTOS:

Que el Informe PLA-063 DGAC-12051/2019 de fecha 29 de abril de 2019, emitido por el Ing. Erwin Joel Carrión Mújica, Profesional I en Gestión de Calidad a.i., 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 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 el Informe PLA-063 DGAC-12051/2019 de fecha 29 de abril de 2019, emitido por el Ing. Erwin Joel Carrión Mújica, Profesional I en Gestión de Calidad a.i., 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 asimismo revisados por los Responsables, Jefes de Unidad y Directores de Área correspondientes.

Que el procedimiento de creación de carpeta compartida en la nube de la DGAC y habilitación de acceso a usuarios, nace de la necesidad de establecer una metodología

para el control y fiscalización de la información que se almacena en la nube compartida de la institución. La elaboración del procedimiento estuvo a cargo de la Unidad de Sistemas, la revisión a cargo de Planificación y Calidad en segunda instancia a cargo de la Dirección Administrativa Financiera. El código asignado al documento es el DAF/USIS-PRO-003 en su revisión 0.

Que el procedimiento de Control de la información documentada, es actualizado en virtud a la actualización del proceso de aprobación de documentos de la institución; en el mismo se ajustó la redacción y se asigna al área de planificación y calidad, la gestión de aprobación de procedimientos. La elaboración del procedimiento estuvo a cargo del Profesional en Gestión de la Calidad y la revisión del mismo estuvo a cargo de la Responsable de Planificación y Calidad. El código asignado al documento es el DGAC-PRO-002 en su revisión 2.

Que el procedimiento de Remisión de correspondencia para y de Jefaturas Regionales/Subregionales/INAC/AIG a oficina central, nace de la necesidad de establecer controles al proceso de correspondencia entre la oficina central y las oficinas a nivel nacional. La elaboración del procedimiento estuvo a cargo de Planificación y Calidad y la revisión del mismo a cargo de Secretaria General. El código asignado al documento es el DGAC PRO-014 en su revisión 0.

Que el procedimiento de Control de la información publicada en la página web, nace de la necesidad de establecer una metodología para el control y fiscalización de la información que amerite ser publicada en la página web de la institución. La elaboración del procedimiento estuvo a cargo de Planificación y Calidad y la revisión a cargo de Secretaria General. El código asignado al documento es el DGAC-PRO-015 en su revisión 0.

Que el procedimiento de Solicitud de petición de información por el usuario, surge a necesidad de establecer un conducto o metodología para la recepción de solicitudes y envío de información a los usuarios respecto a los servicios que brinda la Institución. La elaboración del procedimiento estuvo a cargo de la Dirección Jurídica, Planificación y Calidad, la revisión estuvo a cargo de Secretaria General. El código asignado al documento es el DGAC-PRO-016 en su revisión 0.

Que en virtud a la estructura estandarizada de procedimientos, el Área de Planificación y Calidad junto a las unidades solicitantes, en fecha 29 de abril 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 Específico 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: lo manuales de procesos y procedimientos deben ser aprobados mediante Resolución Administrativa.

Que las Direcciones del Área y Jefaturas de Unidad que están dentro del alcance de la Auditoría USOAP, requieren procedimientos adecuados y actualizados a la reglamentación y normativa vigente, en este 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-002	Procedimiento de Control de Información Documentada	2	Adecuación de procedimiento
2	DGAC-PRO-014	Procedimiento de Remisión de Correspondencia para y de Jefaturas	0	Procedimiento Nuevo

		Regionales/Subregionales/INAC/AIG a Oficina Central		
3	DGAC-PRO-015	Procedimiento de Control de la Información Publicada en la página web	0	Procedimiento Nuevo
4	DGAC-PRO-016	Procedimiento de Solicitud de Petición de Información por el Usuario	0	Procedimiento Nuevo

- **Documentos de la Unidad de Sistemas (DAF/USIS):**

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
1	DAF/USIS-PRO-003	Procedimiento de Creación de Carpeta Compartida en la Nube de la DGAC y Habilitación de Acceso a Usuarios	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 y Unidad de Sistemas detallados anteriormente y que posterior a la Emisión de la Resolución Administrativa, se instruya a las áreas dueñas de los procesos correspondientes (Unidad de Sistemas; Secretaría General), la difusión al interior de la institución de los nuevos documentos aprobados y su respectivo control.

Que mediante el informe Jurídico DJ- 0605/2019 HR. 12051/2019, de fecha 10 de mayo de 2019 concluye indicando que es viable la aprobación de los documentos de la Dirección Ejecutiva y Unidad de Sistemas, los cuales los cuales deberán adjuntarse como parte indivisible de la Resolución y designar a las áreas dueñas de los procesos correspondientes (Unidad de Sistemas; Secretaría General), 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 Auditoria 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 Unidad de Sistemas, de la Dirección General Aeronáutica Civil:

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

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN
1	DGAC-PRO-002	Procedimiento de Control de Información Documentada	2
2	DGAC-PRO-014	Procedimiento de Remisión de Correspondencia para y de Jefaturas Regionales/Subregionales/INAC/AIG a Oficina Central	0
3	DGAC-PRO-015	Procedimiento de Control de la Información Publicada en la página web	0
4	DGAC-PRO-016	Procedimiento de Solicitud de Petición de Información por el Usuario	0

- **Documentos de la Unidad de Sistemas (DAF/USIS):**

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN
1	DAF/USIS-PRO-003	Procedimiento de Creación de Carpeta Compartida en la Nube de la DGAC y Habilitación de Acceso a Usuarios	0

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.

Gral. Fza. Aé. Celier A. Arispe Rosas
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Dirección General de Aeronáutica Civil

JCLO/wym/vanpe.
C.c Archivo

Abg. Julio César Luna Orellana
DIRECTOR JURIDICO
Dirección General de Aeronáutica Civil

DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL
15 MAY 2019
La Paz - Bolivia
ARCHIVO CENTRAL

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 L. Mamani Mujica
TECNICO III ENCARGADO DE
ARCHIVO CENTRAL E HISTORICO
Dirección General de Aeronautica Civil

1 OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es establecer las actividades requeridas para la petición de información por el usuario a la Dirección General de Aeronáutica Civil.

2 ALCANCE

El presente procedimiento se aplica a todas las solicitudes de petición generadas por el usuario.

3 RESPONSABILIDADES

- El Director Ejecutivo es el responsable de la aprobación (según D.S. 28478) del presente procedimiento.
- Los Directores y Jefes de cada Unidad involucrados son los responsables de la revisión y de la difusión de este procedimiento.
- Todo el personal de las distintas Direcciones y Unidades de la D.G.A.C. son responsables de la aplicación del presente procedimiento.

4 DOCUMENTOS DE RESPALDO

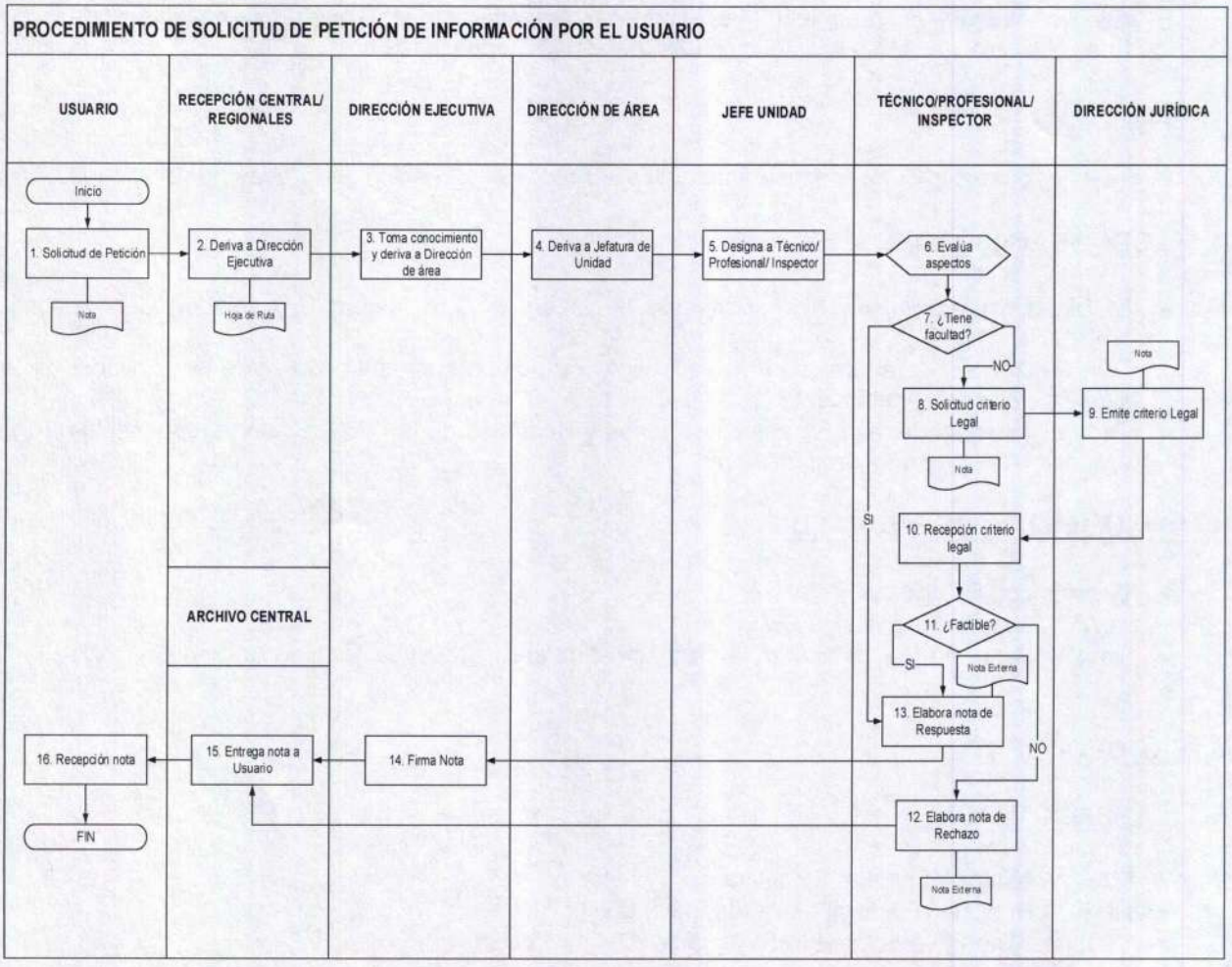
- Constitución Política del Estado
- Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil.
- Decreto Supremo N° 28478 Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

5 PROCEDIMIENTO

5.1 TERMINOLOGÍA

- MAE.- Máxima Autoridad Ejecutiva
- DGAC.- Dirección General de Aeronáutica Civil
- Usuario.- Toda persona natural o jurídica

5.2 FLUJOGRAMA



5.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
1. Solicitud de petición	El usuario/solicitante persona natural o jurídica, envía una nota de solicitud de Petición a la DGAC, dirigida al Director Ejecutivo, adjuntando la identificación del peticionario, en cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política del Estado, Capítulo Tercero, Sección I, Artículo 24 menciona que: Toda persona tiene derecho a la petición de manera individual o colectiva, sea oral o escrita, y a la obtención de respuesta formal y pronta. Para el ejercicio de este derecho no se exigirá más requisito que la identificación del peticionario. Nota: Se atiende una petición oral, cuando el solicitante se dirige al área en la que se encuentran documentos que fueron presentados por el mismo, en algún trámite y requiere una copia simple del mismo.	Nota de solicitud
2. Deriva a Dirección Ejecutiva	Recepción Central o Regional de la DGAC, realiza la recepción de la solicitud de Petición, emite la Hoja de Ruta	Hoja de Ruta

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
	respectiva y mediante el proceso de correspondencia se la deriva a la Dirección Ejecutiva.	
3. Toma conocimiento y deriva a Dirección de Área	El Director Ejecutivo revisa la solicitud, toma conocimiento y deriva a la Dirección de Área correspondiente.	
4. Deriva a Jefatura de Unidad	El Director de Área revisa la solicitud, toma conocimiento y deriva a la Jefatura de Unidad correspondiente.	
5. Designa a Técnico/ Profesional/ Inspector	El Jefe de Unidad revisa la solicitud, la analiza y deriva mediante la Hoja de Ruta al Técnico/ Profesional/ Inspector con la competencia para atender solicitud.	
6. Evalúa Aspectos	El Técnico/Profesional/Inspector efectúa el análisis de facultad del solicitante considerando los siguientes puntos: • Propiedad del solicitante • Solicitante con Poder especial • Solicitud de Requerimiento Fiscal o Judicial • Información publicada en página web • Información relacionada con datos estadísticos sin proporcionar datos de carácter confidencial	Evaluación de Exención
7. ¿Tiene Facultad?	Si la documentación de la solicitud formal y la evaluación realizada por el Técnico/Profesional/Inspector no se encuentra dentro de los puntos enunciados en el paso 6, se realiza la solicitud de criterio legal a la Dirección Jurídica mediante nota. Si la solicitud formal considera algún punto enunciado en el paso 6, el Técnico/Profesional/Inspector procede a elaborar la nota de respuesta (paso 13) adjuntando la información solicitada para firma de la MAE.	
8. Solicitud Criterio Legal	El Técnico/Profesional/Inspector elabora nota para solicitar criterio legal si corresponde atender la petición solicitada. La nota es firmada por su jefe inmediato superior y es enviada a la Dirección Jurídica mediante Archivo Central.	
9. Emite criterio legal	El Director Jurídico deriva a un Profesional de su Dirección la solicitud y emite el criterio legal mediante nota interna al área solicitante.	Nota
10. Recepción criterio legal	Cumpliendo el conducto regular, el Técnico/ Profesional/ Inspector recibe el criterio legal.	
11. ¿Factible?	Si el criterio legal menciona que no es factible proporcionar la información, se procede a elaborar la nota de rechazo. Si es factible proporcionar la información se elabora nota de respuesta.	
12. Elabora nota de Rechazo	El Técnico/Profesional/Inspector elabora nota de rechazo, con los vistos buenos del Jefe de Unidad y Director de Área y la remite al Director Ejecutivo para su firma.	Nota Externa
13. Elabora Nota de Respuesta	El Técnico/Profesional/Inspector elabora nota de respuesta adjuntando la información solicitada, con los vistos buenos del Jefe de Unidad y Director de Área y la remite al Director Ejecutivo para su firma.	Nota Externa

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
14. Firma Nota	El Director Ejecutivo revisa la Nota Externa, la firma y la deriva a archivo central para su envío al Solicitante. La Documentación de respaldo deberá ser almacenada en archivo central.	
15. Entrega nota a usuario	Archivo Central se contacta con el usuario (de existir datos de contacto) de lo contrario queda en custodia de archivo la nota hasta que el usuario pase por las oficinas de la DGAC para el recojo de la nota.	
16. Recepción nota	Usuario recibe nota y firma en la copia como constancia de entrega	

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 Director de Área, asume el cargo un interino designado
- En ausencia de un Jefe de Unidad, asume el cargo un interino designado.
- En ausencia del Técnico/Profesional/Inspector Designado, el Jefe de Unidad debe designar un Interino.

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
6. Evalúa Aspectos	Técnico/ Profesional/ Inspector	• El Técnico/Profesional/Inspector asignado para dar respuesta efectúa el análisis de la solicitud y realiza el análisis de los siguientes puntos para dar respuesta o enviar a criterio legal: Propiedad del solicitante • Solicitante con Poder especial • Solicitud de Requerimiento Fiscal o Judicial • Información publicada en página web • Información relacionada con datos estadísticos sin proporcionar datos de carácter confidencial	Revisión Documental

5.6 PLAZO

De:	A:	Días Hábiles
1. Solicitud de Petición	5. Designa a Técnico/Profesional/Inspector	5 días
5. Designa Técnico/Profesional/Inspector	6. Evalúa Aspectos	2 días
6. Evalúa Aspectos	13. Elabora nota de respuesta	1 días
10.Recepción criterio legal	12. Elabora nota de rechazo	1 días

6 DISTRIBUCION Y ACCESO

Este documento es de libre acceso en la Página Web.