



DGAC

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

DGAC - SGC
DOCUMENTO
CONTROLADO

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA EXTERNA REMITIDA VÍA CORREO ELECTRÓNICO

**DIRECCIÓN EJECUTIVA
SECRETARÍA GENERAL**

RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA

N° 126

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Ing. Milton Antonio Riveros Castro Jefe de la Unidad de Sistemas	16 JUN. 2020	
	Ing. Gonzalo Tancara Cerezo Profesional de Desarrollo de Sistemas	16 JUN. 2020	
	Ing. Benjo Huallpa Martinez Profesional de Base de Datos y Seguridad Informática	16 JUN. 2020	
REVISADO	Ing. Erwin Joel Carrión Mújica Profesional en Gestión de la Calidad y SOA	23 JUN. 2020	
	Lic. Jose Antonio Cortez Campero Director Administrativo Financiero	23 JUN. 2020	
	Abog. Carlos Eduardo Medinaceli Muñoz Secretario General	23 JUN. 2020	
APROBADO	Cmdte. Angel Germán Rosas Cossio Director Ejecutivo DGAC	30 JUN. 2020	



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 1126
La Paz,

30 JUN 2020

VISTOS:

El Informe PLA-0065 DGAC-11881/2020, de 23 de junio de 2020, por el que el área de Planificación y Calidad recomienda la aprobación del Procedimiento de Recepción de Correspondencia Externa remitida Vía Correo Electrónico.

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, la 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, Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia, establece que la Autoridad Aeronáutica Civil es la máxima autoridad técnica – operativa del sector aeronáutico civil nacional, ejercida dentro de un organismo autárquico, conforme las atribuciones y obligaciones fijadas por la Ley y normas reglamentarias, teniendo a su cargo la aplicación de la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia y sus Reglamentos; así como la de reglamentar, fiscalizar, inspeccionar y controlar las actividades aéreas e investigar los incidentes y accidentes aeronáuticos.

Que el Parágrafo I del Artículo 2 del Decreto Supremo N° 28478, de 02 de diciembre de 2005, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, dispone que la DGAC 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, y establece sus funciones y competencias.

CONSIDERANDO:

Que la Ley N° 164, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de la Información y Comunicación, de 11 de agosto de 2008, en su Artículo 6, Parágrafo IV, numeral 5 define: "**Firma digital.** Es la firma electrónica que identifica únicamente a su titular, creada por métodos que se encuentren bajo el absoluto y exclusivo control de su titular, susceptible de verificación y está vinculada a los datos del documento digital de modo tal que cualquier modificación de los mismos ponga en evidencia su alteración".

Que el Decreto Supremo N° 1793, de 13 de noviembre de 2013, que aprueba el Reglamento para el desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación, en el Artículo 7 establece que: "*El desarrollo de aplicaciones digitales por parte de las entidades públicas priorizará el uso de herramientas y plataformas de software libre, las cuales deben permitir a los usuarios y las usuarias: comunicarse entre sí, realizar trámites, entretenerse, orientarse, aprender, trabajar, informarse, activar servicios en las redes públicas de comunicaciones y realizar una serie de tareas de manera práctica y desde uno o más tipos de equipos terminales, proceso para el cual se enmarcarán en el uso de Estándares Abiertos, de modo que los contenidos sean democratizados y accesibles para los usuarios.*"

Que mediante Decreto Supremo N° 4218, de 14 de abril de 2020, se regula el teletrabajo como una modalidad especial de prestación de servicios en los sectores público y privado.

CONSIDERANDO:

Que el área de Planificación y Calidad ha emitido el Informe PLA-0065 DGAC-11881/2020, de 23 de junio de 2020, por el cual manifiesta: "*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: los manuales de procesos y procedimientos deben ser aprobados mediante Resolución Administrativa.*" En tal sentido, el área de Planificación concluye que, "*Se revisó y adecuó el procedimiento de recepción de*





correspondencia externa remitida vía correo electrónico, en coordinación con la Unidad de Sistemas y Secretaría General. (...) La Dirección Ejecutiva de la DGAC, es la instancia de aprobación de los procedimientos y documentos relacionados, de acuerdo al D.S. 28478"; recomendando: "Derivar el (...) Informe a la Dirección Jurídica de la DGAC, para emitir la Resolución Administrativa de aprobación del documentos detallado en el numeral II. Se adjunta un ejemplar del documento mencionado. (...) 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 para su difusión y aplicación al interior de la Institución".

Que la Dirección Jurídica, mediante Informe DJ/0675/2020 HR-11881/2020, de 29 de junio de 2020, concluye señalando que: "(...) es viable la aprobación del 'Procedimiento de Recepción de Correspondencia Externa remitida Vía Correo Electrónico'; recomendando: "(...) la suscripción de la Resolución Administrativa que apruebe el 'Procedimiento para la Recepción de Correspondencia Vía Correo Electrónico', conforme lo establecido en el Informe Técnico PLA-0065 DGAC-11881/2020, de 23 de junio de 2020, emitido por el área de Planificación y Calidad".

CONSIDERANDO:

Que el área de Planificación y Calidad, en coordinación con la Unidad de Sistemas de la DGAC, han elaborado el Procedimiento de Recepción de Correspondencia Externa remitida Vía Correo Electrónico, a objeto de brindar a los usuarios una herramienta que les facilita la comunicación con la entidad, aplicando Tecnologías de la Información y Comunicación TIC's, conforme prevé la normativa vigente.

Que el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la DGAC, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 059, de 28 de febrero de 2008, dispone que los procedimientos y manuales deberán ser probados mediante Resolución Administrativa emitida por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la entidad.

Que en virtud al numeral 5) del Artículo 14, del Decreto Supremo N° 28478, de 02 de diciembre de 2005, es atribución del Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil, emitir Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo a.i. de la Dirección General de Aeronáutica Civil, designado mediante Resolución Suprema N° 26305, de 06 de abril de 2020, en uso de las atribuciones conferidas por Ley;

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el "Procedimiento de Recepción de Correspondencia Externa remitida Vía Correo Electrónico" de la DGAC, que forma parte indivisible de la presente Resolución Administrativa, documento que fue revisado por el área de Planificación y Calidad, habiéndose asignado los siguientes datos:

- **Documentos de Secretaría General (DEJ/SG):**

N°	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
1	DGAC/PRO-019	Procedimiento de recepción de correspondencia externa remitida vía correo electrónico	00	Procedimiento nuevo

SEGUNDO.- Refrendar el Informe PLA-0065 DGAC-11881/2020, de 23 de junio de 2020, emitido por el área de Planificación y Calidad; y el Informe Jurídico DJ/0675/2020 HR-11881/2020, de 29 de junio de 2020; que en Anexo forman parte de la presente Resolución Administrativa.





ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC



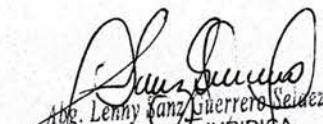
TERCERO.- Remitir los documentos originales al área de Planificación y Calidad para su registro y control, debiendo procederse a la distribución de una copia al área dueña del procedimiento para su difusión y aplicación al interior de la DGAC.

CUARTO.- Secretaría General queda encargada del cumplimiento de la presente Resolución Administrativa.

Regístrese, comuníquese y archívese.

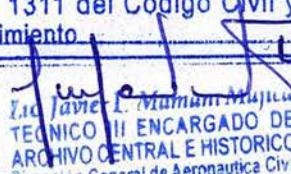

Cmde. Germán Rosas Cossio
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Dirección General de Aeronáutica Civil

LSGS/malz
C.c.Arch.


Abg. Lenny Lanz Guerrero
DIRECTORA JURIDICA
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.


Javier Mamani Mujica
TECNICO III ENCARGADO DE ARCHIVO CENTRAL E HISTORICO
Dirección General de Aeronáutica Civil



PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA EXTERNA REMITIDA VÍA CORREO ELECTRÓNICO DIRECCIÓN EJECUTIVA SECRETARÍA GENERAL	Código Documento	Revisión	Página 2 de 4
	DGAC-PRO-019	0	

1 **OBJETIVO**

El objetivo es establecer el proceso de atención de correspondencia externa remitida mediante correo electrónico a la Dirección General de Aeronáutica Civil.

2 **ALCANCE**

El presente procedimiento, es aplicable a toda la correspondencia externa remitida con firma digital, al correo electrónico de contacto de la Dirección General de Aeronáutica Civil contacto@dgac.gob.bo.

3 **RESPONSABILIDADES**

Secretario General: Es responsable de recepcionar la correspondencia remitida al correo corporativo de contacto de la DGAC, realizar la verificación del documento firmado digitalmente en el portal web <https://validar.firmadigital.bo> y remitirlo si corresponde a personal de ventanilla única para el registro y su respectiva remisión al área correspondiente.

Personal de ventanilla única: Es el responsable de asignar hoja de ruta y realizar la remisión al área correspondiente.

4 **DOCUMENTOS DE RESPALDO**

- Ley Nro. 164. Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, que brinda validez jurídica a la firma digital.
- DS Nro. 1793 Aprueba el Reglamento para el Desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación delegando a la ATT la elaboración de reglamentos y procedimientos específicos que las entidades certificadoras deben cumplir para la prestación del servicio de certificación digital en el país.
- DS Nro. 4218 Regula el teletrabajo como una modalidad especial de prestación de servicios caracterizada por la utilización de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en los sectores público y privado.

5 **DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA**

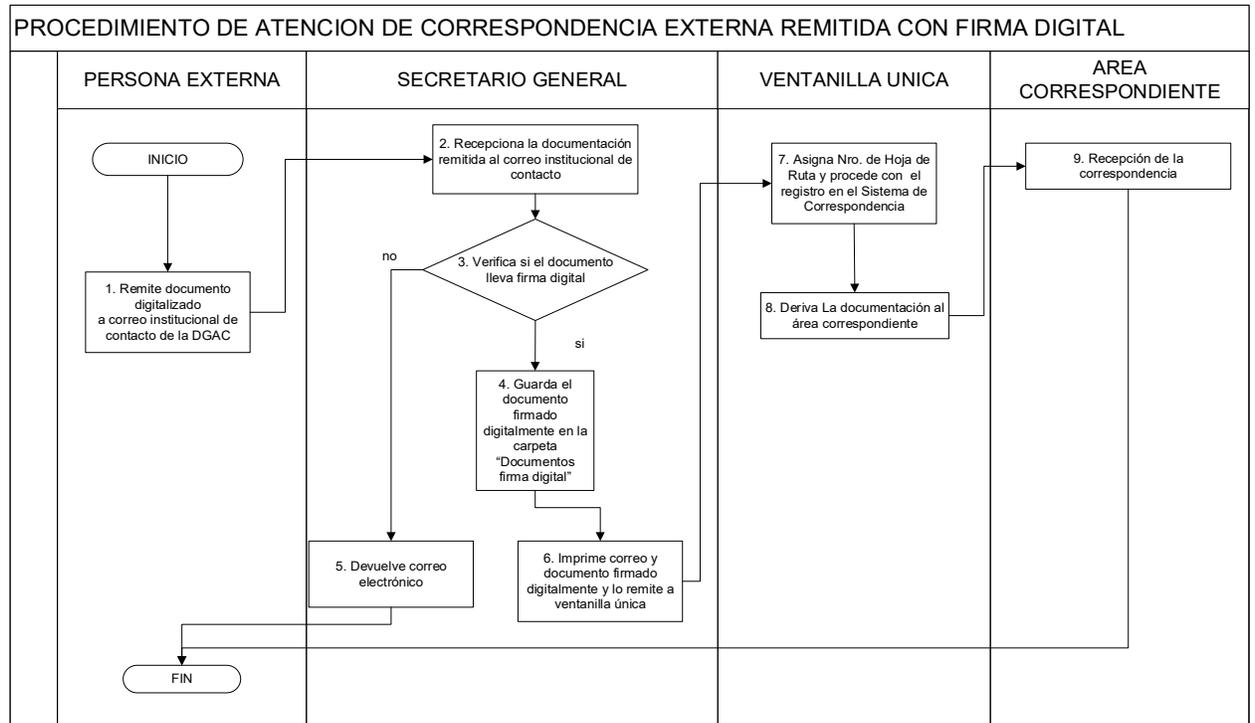
Tecnologías de Información y Comunicación – TIC: Comprende al conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión y recepción de información, voz, datos, texto, video e imágenes. Se consideran como sus componentes el hardware, el software y los servicios.

Correo electrónico: Es un servicio de red que permite a las usuarias y usuarios enviar y recibir mensajes y archivos, mediante sistemas de comunicación electrónicos.

Firma digital: Consiste en una serie de caracteres que se añaden al final de un documento o cuerpo de un mensaje que permite dar fe e identificar a la persona que lo emite; asimismo, añade veracidad de que el documento remitido no fue modificado respecto al original y su firma no puede ser negada. La firma digital implica que existe un certificado digital emitido por una entidad certificadora a través del cual se valida la propia firma y la identidad del firmante.

6 **PROCEDIMIENTO**

6.1 **DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**



6.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
1. Remite documento digitalizado al correo electrónico de contacto de la DGAC	Personal externo remite documento firmado digitalmente al correo institucional de contacto de la DGAC	Correo electrónico adjuntando documento firmado digitalmente
2. Recepción de la documentación remitida al correo electrónico de la DGAC	El Secretario General recepciona la documentación remitida al correo electrónico de contacto de la DGAC	
3. Verifica si el documento lleva firma digital	El Secretario General verifica si el documento adjunto al correo electrónico lleva firma digital y esta corresponde al remitente. Esta revisión se realizará mediante el enlace: https://validar.firmadigital.bo	
4. Guarda el documento firmado digitalmente en la carpeta "Documentos firma digital"	Si es procedente, el Secretario General guarda el documento firmado digitalmente en la carpeta "Documentos firma digital"	
5. Devuelve correo electrónico	Si no es procedente, el Secretario General devuelve el correo electrónico al remitente indicando sus observaciones para su respectiva corrección.	
6. Imprimir correo y documento firmado digitalmente y lo remite a ventanilla única	El Secretario General imprime el correo y documento firmado digitalmente y lo remite a ventanilla única de la DGAC.	Correo electrónico y documento firmado digitalmente impresos

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA EXTERNA REMITIDA VÍA CORREO ELECTRÓNICO DIRECCIÓN EJECUTIVA SECRETARÍA GENERAL	Código Documento	Revisión	Página 4 de 4
	DGAC-PRO-019	0	

7. Asigna Nro. de Hoja de Ruta y procede con el registro en el Sistema de Correspondencia	Personal de ventanilla única asigna Hoja de Ruta y registra la solicitud en el Sistema de Correspondencia.	Hoja de ruta generada
8. remite la documentación al área correspondiente	Personal de ventanilla única remite la documentación al área correspondiente.	
9. Recepción de la correspondencia	El área correspondiente recepciona la documentación remitida para su atención respectiva.	

6.3 REEMPLAZOS

Con el objeto de asegurar el correcto cumplimiento del procedimiento y la atención a la correspondencia externa remitida mediante correo electrónico, se han establecido las siguientes directrices de reemplazos:

- En ausencia del Secretario General, asume el personal de la DGAC designado por el Secretario General en forma interina.

El personal designado al cargo como titular o interino, debe contar con las competencias establecidas para dicho puesto, asumiendo la responsabilidad que involucra el mismo.

6.4 ACTIVIDADES DE CONTROL

ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONSABLE	PARÁMETROS (ESPECIFICACIONES-INDICADORES)	METODOLOGÍA
3. Verifica si el documento lleva firma digital	Secretario General	El Secretario General verifica si el documento adjunto al correo electrónico lleva firma digital y esta corresponde al remitente. Esta revisión se realizará mediante el enlace: https://validar.firmadigital.bo	Verificación mediante la plataforma web disponible en la ADSIB

7 DISTRIBUCIÓN Y ACCESO

Este documento es de libre acceso a través de la Página WEB.