

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):

N°	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.c.
 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