

NOMBRE DE LA ENTIDAD

DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL

RESUMEN EJECUTIVO

Informe de Seguimiento INF-DGAC/UAI N° 016/2017, correspondiente al informe INF UAI N° 029/2014 Auditoría Especial a la Facilitación a Administradores de Aeropuertos.

Evaluar el cumplimiento sobre implantación a la recomendación sugerida en el informe DGAC/UAI N° 029/2014 Auditoría Especial referida a la Facilitación a Administradores de Aeropuertos.

Como resultado del examen se concluye:

2.1 *No se evidencian acciones de seguimiento sobre reclamos del usuario –
No Aplica.*

2.2 *No se evidencia evaluación de la calidad del servicio prestado por el administrador de Aeropuertos –
No Implantada*

2.3 *No se cuenta con Programa de Capacitación para los facilitadores –
Implantada*

2.4 *Algunos Aeropuertos no cuentan con Programa de Facilitación aprobado por la AAC –
No Implantada*

2.5 *Ampliación Terminal El Alto –
Implantada*

2.6 *No se evidencian informes sobre actividades programadas –
Implantada*

La Paz, 20 de julio de 2017