



DGAC



DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

PROCEDIMIENTO PARA LA EMISION DE AUTORIZACIONES DE SOBREVUELOS

DIRECCIÓN DE TRANSPORTE AÉREO

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Patricia Leslie Romano Roque Profesional III SIS	11 ENE. 2016	
	Ing. Christian Mauricio Durán León Profesional III SIS	11 ENE. 2016	
REVISADO	Lic. Martha Silvia Jacob Escalante Jefa de la Unidad de Servicios Aerocomerciales	11 ENE. 2016	
	Lic. Teresa Pauline McKenzie Medina Directora de Transporte Aéreo	11 ENE. 2016	
	Ing. Martha Méndez Leclere Profesional I en Gestión de la Calidad	11 ENE. 2016	
APROBADO	Gral. Brig. Aé. Virgilio Edgar Pereyra Quiroga Director Ejecutivo	29 ENE. 2016	RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 0401

PROCEDIMIENTO PARA LA EMISION DE AUTORIZACIONES DE SOBREVUELOS	Código Documento	Revisión	Página 2 de 12
	DTA-PRO-001	1	

1 OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es establecer las actividades requeridas para la Emisión de Autorizaciones de Sobrevuelos.

2 ALCANCE

Este procedimiento se aplica a la Emisión de Autorizaciones de Sobrevuelos que se desarrollan en la oficina central de la DGAC en la ciudad de La Paz. Las Autorizaciones excepcionales o de emergencia solicitadas fuera del horario administrativo, fines de semana y feriados, no se contemplan dentro de este procedimiento.

El proceso de Emisión de Autorizaciones para Sobrevuelos, comprende: desde la solicitud del explotador aéreo con la presentación y cumplimiento de requisitos establecidos en la normativa específica nacional e internacional correspondiente, hasta la emisión de la autorización que le permite el sobrevuelo por espacio aéreo del Estado Plurinacional de Bolivia.

3 RESPONSABILIDADES

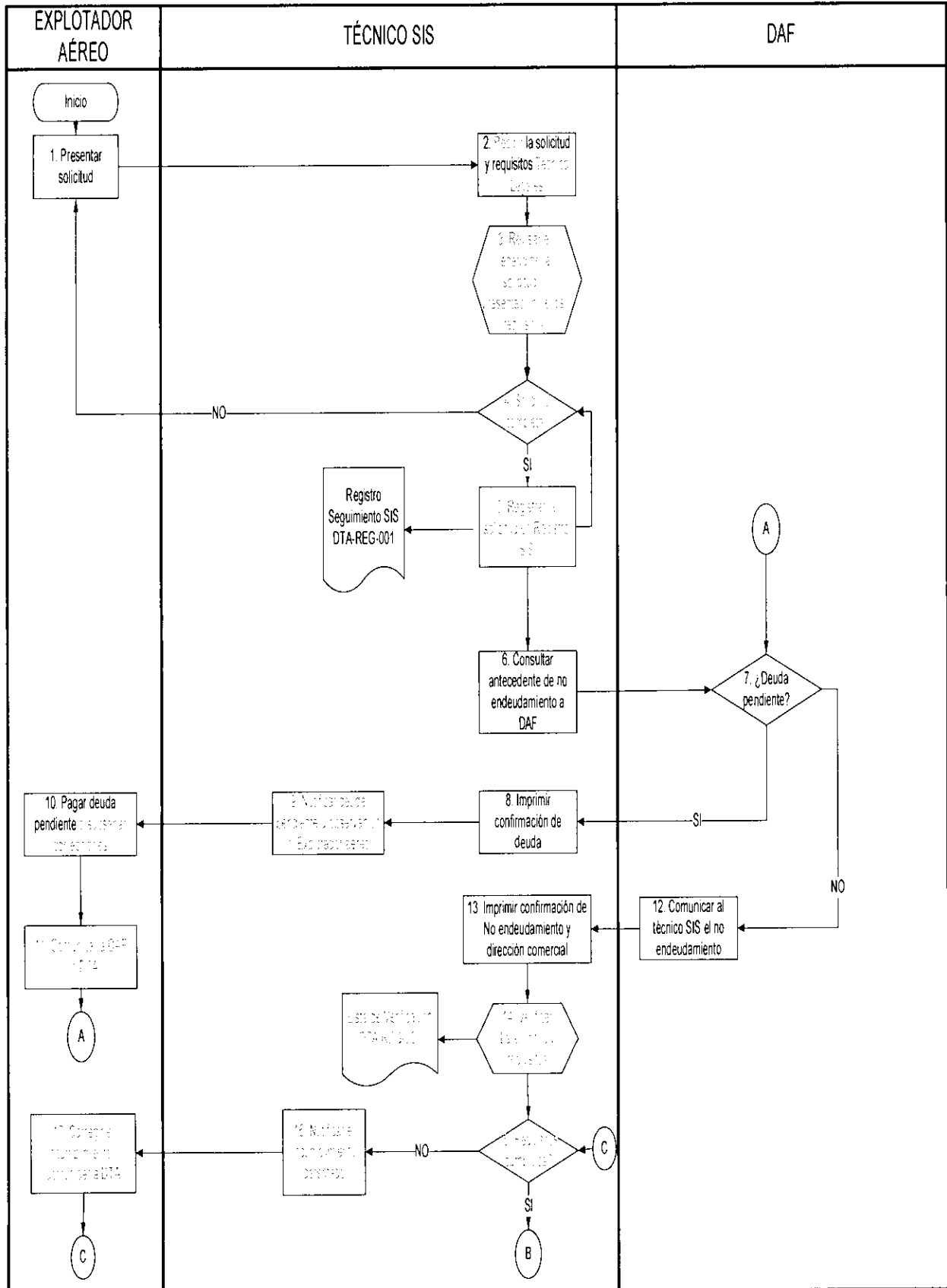
- El Jefe de Unidad de Servicios Aerocomerciales es el Dueño del Proceso
- Todo el personal técnico SIS de la Unidad de Servicios Aerocomerciales es responsable de la aplicación del presente procedimiento.
- El Director de Transporte Aéreo y el Jefe de la Unidad de Servicios Aerocomerciales, son los responsables de la revisión, la difusión y el cumplimiento de este procedimiento una vez aprobado.
- El Director Ejecutivo es el responsable de la aprobación del procedimiento (según D.S. 28478).

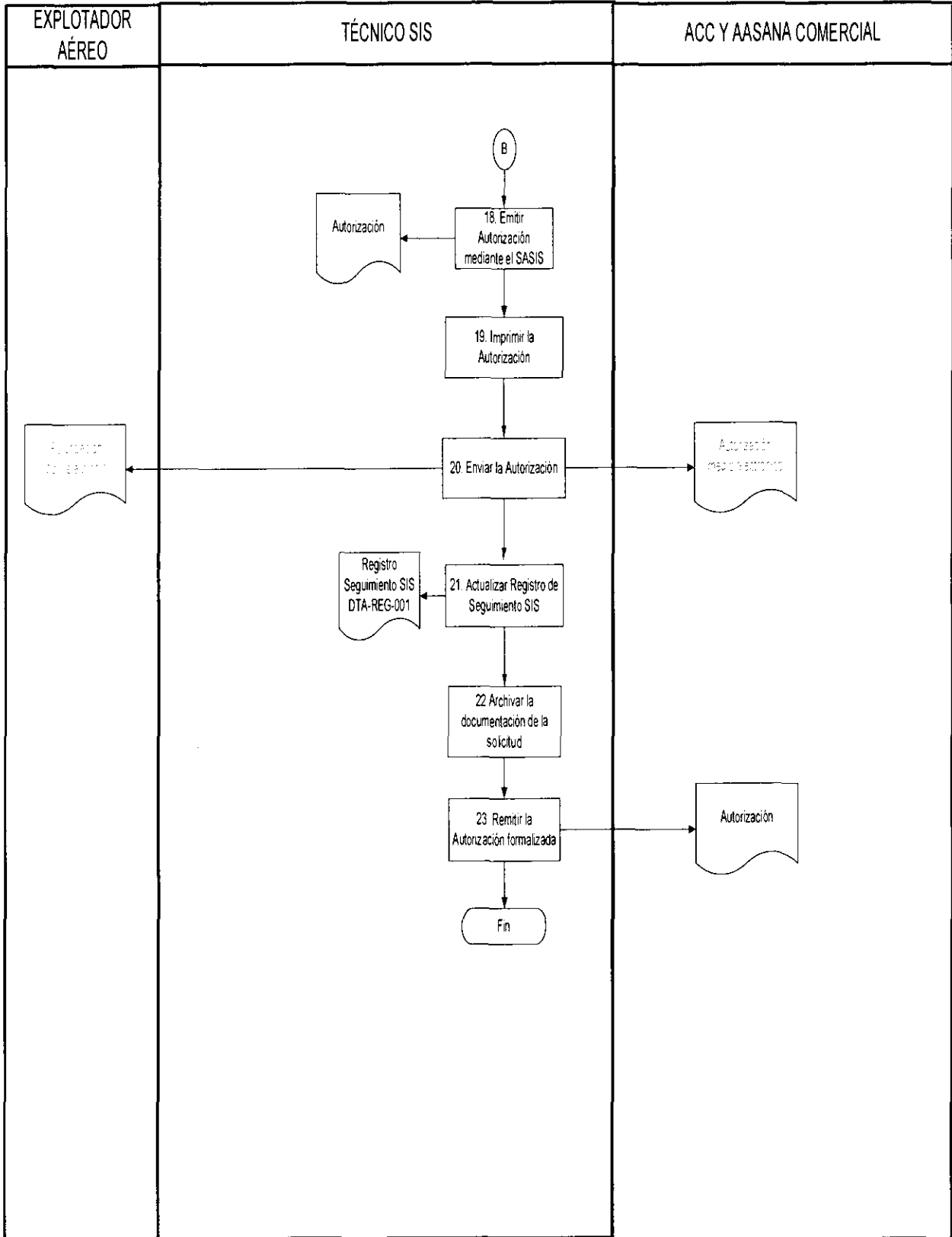
4 DOCUMENTOS DE RESPALDO

- Convenio Sobre Aviación Civil Internacional (Convenio de Chicago)
- Ley N° 2902 "Ley de Aeronáutica Civil de la República de Bolivia".
- Decreto Supremo N° 28478 "Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil".
- Normativa específica vigente, para la autorización de sobrevuelos, ingresos y salidas de vuelos no regulares internacionales del Estado Plurinacional de Bolivia.

5 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

5.1 FLUJOGRAMA





ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
1. Presentar solicitud	El explotador aéreo remite la Solicitud de Sobrevuelo DTA-REG-002 mediante correo electrónico al técnico SIS o de forma física en la Oficina Central de la DGAC.	DTA-REG-002
2. Recibir la solicitud y requisitos Técnico - Legales	El técnico SIS, recibe la solicitud con los requisitos Técnico – Legales requeridos en el documento de especificación: Requisitos para Sobrevolar el Estado Plurinacional de Bolivia DTA-ESP-001,	
3. Revisar el llenado de la solicitud y presentación de los requisitos	El técnico SIS, revisa que la Solicitud de Sobrevuelo DTA-REG-002 se haya llenado de forma completa, y esté acompañada de todos los requisitos Técnico - Legales solicitados.	
4. Solicitud Completa?	Si el técnico SIS evidencia que no se completó la Solicitud de Sobrevuelo o no se enviaron todos los requisitos Técnico - Legales solicitados, se pondrá en contacto con el explotador aéreo a fin de que éste complete el formulario y/o complete los requisitos faltantes. Si la solicitud de Sobrevuelo, se mantuvo pendiente por requisitos faltantes atribuibles al usuario, se podrá esperar hasta tres días hábiles, antes de archivarla como "solicitud cancelada" y se registra en el DTA-REG-001.	
5. Registrar la Solicitud en Registro SIS	Si la solicitud está completa, el técnico SIS, procede a sellar la solicitud con la fecha de ingreso y le asigna un número de acuerdo al Registro de Seguimiento de Emisión de Autorizaciones de Vuelos No Regulares Internacionales DTA-REG-001. Si la solicitud llega después de las 16:30 hrs. se registrará con fecha del siguiente día hábil.	DTA-REG-001
6. Consultar antecedente de no endeudamiento a DAF	El técnico SIS consulta mediante correo electrónico al responsable del área de Tesorería e Ingresos de la DAF el estado de deuda del explotador aéreo, reenviando adicionalmente el correo electrónico de Solicitud de Sobrevuelo.	
7. ¿Deuda pendiente?	El responsable del área de Tesorería e Ingresos de la DAF, verifica el estado de deuda por concepto de sobrevuelos, y si la dirección comercial es fiable comunica al técnico SIS el resultado de dicha verificación a través de correo electrónico.	
8. Imprimir confirmación de deuda	El técnico SIS, procede a imprimir la información proporcionada por la DAF.	
9. Notificar deuda pendiente u observación al explotador aéreo	De existir endeudamiento o información poco fiable respecto a la dirección comercial del explotador aéreo, el técnico SIS, comunicará de inmediato al solicitante con el fin de que tome conocimiento de la información.	
10. Pagar deuda pendiente o subsanar correcciones	El explotador aéreo, deberá realizar las gestiones para el pago de la deuda pendiente por sobrevuelo o la corrección a las observaciones detectadas. El explotador aéreo deberá estar en contacto con el personal de Tesorería e Ingresos de la DAF.	

PROCEDIMIENTO PARA LA EMISION DE AUTORIZACIONES DE SOBREVUELOS	Código Documento	Revisión	Página
	DTA-PRO-001	1	6 de 12

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
11. Comunicar a DAF y/o DTA	El explotador aéreo, comunica al área de Tesorería e Ingresos de la DAF o al técnico SIS, que el pago fue realizado o que las observaciones fueron subsanadas.	
12. Comunicar al técnico SIS el no endeudamiento	A consulta del técnico SIS, el responsable del área de Tesorería e Ingresos, verifica el no endeudamiento del explotador aéreo y le comunica el resultado mediante correo electrónico.	
13. Imprimir confirmación de "no endeudamiento y dirección comercial"	El técnico SIS, imprime como respaldo la confirmación de no endeudamiento y que no existen observaciones a la dirección comercial del explotador aéreo o contacto.	
14. Verificar la solicitud y requisitos	El técnico SIS deberá verificar la documentación que acompaña a la solicitud utilizando la Lista de Verificación de Emisión de Autorización de Sobrevuelo DTA-REG-006. Esta lista de Verificación deberá tener el mismo número correlativo asignado a la solicitud en Registro DTA-REG-001.	DTA-REG-006
15. ¿Requisitos cumplidos?	Si el técnico SIS evidencia que no se cumplieron con todos los requisitos establecidos para el sobrevuelo, se pondrá en contacto con el explotador aéreo a fin de que éste cumpla con los requisitos faltantes.	
16. Notificar el incumplimiento detectado	El técnico SIS comunica al explotador aéreo que los requisitos fueron incumplidos. Esta comunicación se realiza mediante correo electrónico o vía telefónica.	
17. Corregir el incumplimiento y comunicar a DTA	El explotador aéreo corrige el incumplimiento y comunica al técnico SIS que el incumplimiento fue subsanado.	
18. Emitir autorización mediante el SASIS	El técnico SIS, elaborará la Autorización de Sobrevuelo DTA-REG-009 aplicando el procedimiento establecido para el Sistema Automatizado de Sobrevuelos, Ingresos y Salidas (SASIS) el cual otorgará la numeración que corresponda.	DTA-REG-009
19. Imprimir la Autorización	El técnico SIS, deberá verificar los datos de la autorización en vista preliminar, antes de imprimir la autorización en cinco ejemplares, que son firmados para enviarse en físico a Archivo SIS, AASANA Comercial, ACC, DAF y la oficina de inspectores aeropuerto El Alto. En ausencia del técnico SIS las autorizaciones pueden ser firmadas por el personal "habilitado" (ver 5.2 reemplazos).	
20. Enviar la Autorización	El técnico SIS, una vez emitida la autorización, procede a enviarla a través de correo electrónico en formato PDF (sin firma digital) al explotador aéreo, al Centro de Control de Área (ACC), AASANA oficina comercial, oficina de inspectores DGAC, para conocimiento.	

PROCEDIMIENTO PARA LA EMISION DE AUTORIZACIONES DE SOBREVUELOS	Código Documento	Revisión	Página
	DTA-PRO-001	1	7 de 12

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
21. Actualizar Registro de Seguimiento SIS	El técnico SIS, actualiza el Registro DTA-REG-001, completando información con el número de Autorización y la fecha de conclusión del mismo.	DTA-REG-001
22. Archivar la Autorización con la documentación de la solicitud	El técnico SIS, archiva la Autorización destinada al explotador aéreo de manera correlativa adjuntando toda la documentación de respaldo.	
23. Remitir la Autorización firmada	Para fines de carácter legal, se efectúan los siguientes envíos: I. Envíos diarios En forma física, al finalizar la jornada de trabajo se envían las Autorizaciones emitidas en el día al Centro de Control de Área y a Inspectores DGAC de turno utilizando el Registro Autorizaciones enviadas a al Aeropuerto DTA-REG-012 II. Envíos semanales Los días martes de cada semana el técnico SIS, acompañado de una nota remite a AASANA y a la DAF, todas las Autorizaciones firmadas y emitidas en la semana anterior. Podrá utilizarse un día diferente al martes, siempre que exista un justificativo (imponderables).	DTA-REG-012

5.2 REEMPLAZOS

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

- En ausencia del técnico SIS, asume el Jefe de la Unidad de Servicios Aerocomerciales o personal habilitado o designado por el Director de Transporte Aéreo.
- En ausencia del Jefe de la Unidad de Servicios Aerocomerciales, el Director de Transporte Aéreo, debe designar un responsable interino.
- En ausencia del Director de Transporte Aéreo, asume el cargo un interino designado.

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.

5.3 ACTIVIDADES DE CONTROL

ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONSABLE	PARÁMETROS (ESPECIFICACIONES-INDICADORES)	METODOLOGÍA
4. ¿Solicitud Completa?	Técnico SIS	Realiza la revisión de la solicitud, comprobando que la información esté completa y acompañada de todos los requisitos Técnico - Legales requeridos en el documento de especificación: Requisitos para Sobrevolar el Estado Plurinacional de Bolivia DTA-ESP-001, Si la solicitud de Sobrevuelo, se mantuvo pendiente por requisitos faltantes atribuibles al usuario, se podrá esperar hasta tres días hábiles, antes de archivarla como "solicitud cancelada".	Evaluación visual
7. ¿Deuda pendiente?	Tesorería DAF	El técnico SIS consulta al responsable del área de Tesorería e Ingresos de la DAF mediante correo electrónico el estado de deuda del explotador aéreo. El responsable del área de Tesorería e Ingresos de la DAF, verifica el estado de deuda por concepto de	Revisión documental

PROCEDIMIENTO PARA LA EMISION DE AUTORIZACIONES DE SOBREVUELOS	Código Documento	Revisión	Página 8 de 12
	DTA-PRO-001	1	

		sobrevuelos, y si la dirección comercial es fiable comunica al técnico SIS el resultado de dicha verificación a través de correo electrónico.	
15. ¿Requisitos cumplidos?	Técnico SIS	Verifica que se cumplieron con todos los requisitos establecidos para el sobrevuelo utilizando la Lista de Verificación de Emisión de Autorización de Sobrevuelo DTA-REG-006.	Revisión documental

5.4 PLAZOS

De:	A:	Días Hábiles
5. Registrar la solicitud en Registro SIS	18. Emitir autorización mediante el SASIS	3 días

5.5 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

5.5.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

5.5.1.1 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Semestralmente, el técnico SIS designado para el propósito, en coordinación con el Área de Gestión de la Calidad, enviarán la Evaluación de Satisfacción al Usuario DGAC-REG-015 vía correo electrónico a todos los usuarios del servicio. La base de datos de los usuarios debe actualizarse semestralmente por DTA. Las respuestas serán enviadas directamente del usuario al Área de Gestión de la Calidad, que tabulará la información y emitirá un informe semestral con el análisis de datos.

Si existen sugerencias, se realiza una reunión con el Representante de la Dirección, el Área de Gestión de la Calidad, el Director de DTA y/o el Jefe SAC y los técnicos SIS, para analizar las sugerencias y determinar la necesidad de iniciar las acciones correspondientes.

Si existen quejas, el Director de Transporte Aéreo debe analizar si corresponde utilizar el Procedimiento de Producto No Conforme DGAC-PRO-007.

INDICADOR: PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INDICADOR	CÓDIGO	CALCULO	FRECUENCIA	META
Porcentaje de Satisfacción del usuario	SSU-PSU	$(N^{\circ}1*20+N^{\circ}2*40+N^{\circ}3*60+N^{\circ}4*80+N^{\circ}5*100)/\text{Total de encuestas de satisfacción}$	Semestral	≥ 80%
DESCRIPCIÓN	Los valores 1, 2, 3, 4 y 5 representan el número de encuestas de Satisfacción del Usuario con las siguientes valoración: N°1= Muy insatisfecho N°2= Insatisfecho N°3= Normal N°4= Satisfecho N°5= Muy satisfecho Para el total de encuestas de satisfacción, se consideran todas las encuestas de satisfacción recibidas semestralmente.			
HERRAMIENTA DE ANÁLISIS			Gráfica de Columnas	

INDICADOR: PORCENTAJE DE USUARIOS EN LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN

INDICADOR	CÓDIGO	CALCULO	FRECUENCIA	META
<i>Porcentaje de usuarios en la evaluación de satisfacción</i>	SSU-UES	(Total de encuestas de satisfacción recibidas/Total de usuarios del servicio)*100	Semestral	≥ 8%
DESCRIPCIÓN	Para el total de encuestas de satisfacción se consideran todas las encuestas de satisfacción enviadas por los usuarios en la encuesta semestral. Para el total de usuarios del servicio, se consideran todos los usuarios de la base de datos actualizada, que recibieron la encuesta semestral.			
HERRAMIENTA DE ANÁLISIS			Gráfica de Columnas	

5.5.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

5.5.2.1 CUMPLIMIENTO DE PLAZOS PARA LA EMISIÓN DE LAS AUTORIZACIONES DE SOBREVUELOS

Concluido el mes, el técnico SIS asignado tiene hasta el día 12 del siguiente mes (o día hábil posterior en caso de fin de semana o feriado) para enviar (vía correo electrónico y copia impresa) el Registro de Seguimiento de Emisión de Autorizaciones de Sobrevuelos, Ingresos y Salidas de Vuelos No Regulares Internacionales DTA-REG-001 al Área de Gestión de la Calidad, que verifica que todos los plazos hayan sido cumplidos.

Cuando el plazo entre el Registro de Solicitud SIS (paso 5) y la Emisión de la Autorización mediante el SASIS (paso 18) supere el plazo establecido de 3 días hábiles, Gestión de la Calidad genera un "Producto No Conforme" y llena el Registro de Producto No Conforme DGAC-REG-016. Se considerará un período de tres meses en los que puedan existir hasta 12 Productos No Conformes, un número mayor dará inicio a una Acción Correctiva y/o Preventiva.

El Área de Gestión de la Calidad genera informes de seguimiento mensuales para el análisis de datos en el Registro de Gráficas de Seguimiento y Medición DGAC-REG-025, si existe incumplimiento a la Meta, se realiza una reunión extraordinaria con el Representante de la Dirección, el representante del Área de Gestión de la Calidad, el Director de DTA y/o el Jefe SAC y los técnicos SIS, para analizar el incumplimiento y determinar la necesidad de iniciar Acciones Correctivas o Preventivas.

Trimestralmente, el Área de Gestión de la Calidad envía informes al Director de Transporte Aéreo y realiza las Reuniones de Seguimiento en las que presenta los resultados mensuales y trimestrales. Anualmente el Área de Gestión de la Calidad envía a la Dirección Ejecutiva un informe consolidado de los resultados alcanzados.

En las Reuniones de Seguimiento, también se analiza la pertinencia de la revisión y actualización de la documentación del proceso.

PROCEDIMIENTO PARA LA EMISION DE AUTORIZACIONES DE SOBREVUELOS	Código Documento	Revisión	Página
	DTA-PRO-001	1	10 de 12

INDICADOR: PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE PLAZO PARA LA EMISIÓN DE LAS AUTORIZACIONES DE SOBREVUELOS

INDICADOR	CÓDIGO	CALCULO	FRECUENCIA	META
<i>Porcentaje de cumplimiento de plazo para la emisión de las autorizaciones de SOBREVUELOS</i>	SMP-CPA-O	(Número de trámites de SOBREVUELO cumplidos en plazo/ total de trámites de SOBREVUELO concluidos)*100	Mensual	Cumplimiento ≥ 80%
DESCRIPCIÓN	<p>El plazo es considerado desde el punto 5 "Registrar la solicitud en Registro SIS" hasta el punto 18 "Emitir autorización mediante el SASIS".</p> <p>El número de trámites cumplidos en plazo, es el recuento mensual de aquellas Autorizaciones de SOBREVUELOS que se realizaron en un tiempo menor o igual a 3 (tres) días hábiles.</p> <p>Para el total de trámites se consideran todas las Autorizaciones de SOBREVUELOS reportadas mensualmente por DTA mediante el Registro de Seguimiento de Emisión de Autorizaciones de Sobrevuelos, Ingresos y Salidas de Vuelos No Regulares Internacionales DTA-REG-001.</p>			
HERRAMIENTA DE ANÁLISIS			Gráfica de Columnas	

5.5.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO*

El proceso de Emisión de Autorización de Sobrevuelos, puede generar los siguientes productos:

- **Autorización emitida.**
- **Autorización anulada:** *Se podrán anular solamente las autorizaciones que cuenten con un número correlativo de autorización y por las causas señaladas en 5.5.3.1 y 5.5.3.2.*
- **Autorización cancelada:** *Se podrán cancelar solamente las autorizaciones que se encuentren en proceso y por las causas señaladas en 5.5.3.1, y 5.5.3.2.*
- **Autorización enmendada:** *Se podrán enmendar solamente las autorizaciones que cumplan los requisitos señalados en el Procedimiento de Enmiendas en la Emisión de Autorizaciones de Sobrevuelos, Ingresos y Salidas de Vuelos Internacionales DTA-PRO-003).*

*Nota: * La norma ISO 9000:2005 define producto como el resultado de un proceso incluyendo en la definición a los servicios.*

5.5.3.1 ANULACIÓN Y CANCELACIÓN DE AUTORIZACIONES POR CAUSAS EXTERNAS

Se **anula una Autorización de Sobrevuelo por causas externas**, cuando el explotador aéreo proporcionó datos incorrectos en la Solicitud de Sobrevuelo y/o cuando no sea posible su enmienda (de acuerdo al Procedimiento de Enmiendas en la Emisión de Autorizaciones de Sobrevuelos, Ingresos y Salidas de Vuelos Internacionales DTA-PRO-003).

Se **cancela una Autorización de Sobrevuelo, debido a causas externas**, cuando la solicitud de sobrevuelo se mantuvo pendiente durante un tiempo mayor a 72 horas, por requisitos faltantes atribuibles al explotador.

El técnico SIS debe registrar la anulación o cancelación de la autorización en el Registro de Seguimiento de Emisión de Autorizaciones de Sobrevuelos, Ingresos y Salidas de Vuelos No Regulares Internacionales DTA-REG-001, enviado mensualmente al Área de Gestión de la Calidad para el análisis de datos correspondiente y el llenado del registro de Autorizaciones Anuladas/Canceladas/Enmendadas DTA-REG-013.

PROCEDIMIENTO PARA LA EMISION DE AUTORIZACIONES DE SOBREVUELOS	Código Documento	Revisión	Página
	DTA-PRO-001	1	11 de 12

5.5.3.2 ANULACIÓN Y CANCELACIÓN DE AUTORIZACIONES - POR CAUSAS INTERNAS

Se anula una Autorización de Sobrevuelo por causas internas, **en virtud a errores de transcripción de datos por parte del técnico SIS en algún campo de la Autorización u otra causa interna** y/o cuando no sea posible su enmienda (de acuerdo al Procedimiento de Enmiendas en la Emisión de Autorizaciones de Sobrevuelos, Ingresos y Salidas de Vuelos Internacionales DTA-PRO-003).

Se podría **cancelar una Autorización de Sobrevuelo por disposiciones internas de autoridades superiores.**

El técnico SIS debe registrar la anulación o cancelación de la autorización en el Registro de Seguimiento de Emisión de Autorizaciones de Sobrevuelos, Ingresos y Salidas de Vuelos No Regulares Internacionales DTA-REG-001, enviado mensualmente al Área de Gestión de la Calidad para el análisis de datos correspondiente y el llenado del registro de Autorizaciones Anuladas/ Canceladas/Enmendadas DTA-REG-013.

Asimismo, solamente **en el caso de Autorizaciones de Sobrevuelo ANULADAS por causas internas, Gestión de la Calidad genera un "Producto No Conforme"** y llena el Registro de Producto No Conforme DGAC-REG-016. Se considerará un período de tres meses en los que puedan existir hasta 6 Productos No Conformes, un número mayor dará inicio a una Acción Correctiva y/o Preventiva.

INDICADOR: RECUENTO DE PRODUCTO NO CONFORME

INDICADOR	CÓDIGO	CALCULO	FRECUENCIA	META
<i>Recuento de Producto No Conforme</i>	SMS-PNC	Total de Producto No Conforme	Trimestral	≤ 6
DESCRIPCIÓN	<p>Para el TOTAL DE PRODUCTO NO CONFORME, se considerarán:</p> <ol style="list-style-type: none"> El Producto No Conforme generado por el incumplimiento de plazo para la emisión de la autorización Aquellas autorizaciones anuladas por causas internas. <p><i>Nota 1: Los plazos se consideran desde que el usuario presenta su solicitud cumpliendo con todos los requisitos establecidos.</i></p> <p><i>Nota 2: Este indicador no aplica cuando la anulación es atribuible a que el explotador proporcionó datos incorrectos para la Solicitud del Sobrevuelo.</i></p>			

5.5.3.3 TRATAMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME

CASO 1. Si durante el horario de oficina, el explotador o el Centro de Control de Área, comunican que existen observaciones a una autorización emitida, entonces:

Tratamiento: Previa verificación de los datos originales, se corrige el error a través de una enmienda de la autorización de acuerdo al Procedimiento de Enmiendas en la Emisión de Autorizaciones de Sobrevuelos, Ingresos y Salidas de Vuelos Internacionales DTA-PRO-003. Si no procede la enmienda, se anula la autorización y se emite una nueva autorización corrigiendo el error. Se envía la nueva autorización de acuerdo al punto 19 "Envío de Autorizaciones".

CASO 2. Si en horario fuera de oficina, el explotador o el Centro de Control de Área, comunican que existen observaciones a una autorización emitida, entonces:

PROCEDIMIENTO PARA LA EMISION DE AUTORIZACIONES DE SOBREVUELOS	Código Documento	Revisión	Página
	DTA-PRO-001	1	12 de 12

Tratamiento: El inspector de turno coordina con el personal técnico SIS para la verificación de los datos, y la emisión de otra autorización (si corresponde) anulando la anterior. Posteriormente el técnico SIS envía una nota oficial dirigida a AASANA.

5.6 RECURSOS

El detalle de los recursos se encuentra en el numeral 7.2.1 del Manual de Procesos DGAC-MAN-002. Los recursos deberán revisarse, actualizarse y planificarse anualmente en función de lograr el cumplimiento del objeto del proceso: Emisión de Autorización de Sobrevuelo internacional.

6 DISTRIBUCIÓN Y ACCESO

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

7 ANEXOS

- DTA-REG-001 Seguimiento de Emisión de Autorizaciones de Sobrevuelos, Ingresos y Salidas de Vuelos No Regulares Internacionales
- DTA-REG-002 Solicitud de Sobrevuelo
- DTA-REG-006 Lista de Verificación de Emisión de Autorización de Sobrevuelo
- DTA-REG-009 Emisión de Autorización de Sobrevuelo
- DTA-REG-012 Autorizaciones enviadas al aeropuerto
- DTA-REG-013 Autorizaciones Anuladas/Canceladas/Enmendadas
- DTA-ESP-001 Requisitos para Sobrevolar el Estado Plurinacional de Bolivia
- DGAC-REG-015 Evaluación de Satisfacción del Usuario
- DGAC-REG-016 Registro de Servicio No Conforme
- DGAC-REG-025 Gráficas de Seguimiento y Medición

TABLA DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO					
DTA-REG-001 DTA-REG-002 DTA-REG-006 DTA-REG-009 DTA-REG-012 DTA-REG-013					
Condición	Nivel			Descripción	
Almacenamiento	X	Normal		Superior	En el File (Expediente) correspondiente, almacenados en Estantes.
Recuperación		Acceso libre	X	Acceso controlado	Acceso controlado por técnico SIS bajo supervisión del Jefe de Servicios Aerocomerciales. (Con excepción de los registros bajo custodia de Gestión de la Calidad).
Protección	X	Ninguna		Requiere	Los estantes deben permanecer cerrados con llave.
Tiempo de retención	Un _____ año				Vencida la gestión se mantiene en Archivo de la Unidad por un año. Posteriormente los documentos de cada archivador que se haya generado, son numerados correlativamente, se empastan y son depositados en el Archivo Central de la DGAC, de forma indefinida. (Con excepción de los registros bajo custodia de Gestión de la Calidad que podrán mantenerse en el área hasta 3 años).



REGISTRO

SOLICITUD DE SOBREVUELO

CODIGO

VIGENCIA

DTA-REG-002

REVISION

1

ATENCIÓN!*Este formulario debe ser llenado en formato digital.**En cumplimiento a Normativa Vigente, la solicitud de sobrevuelo debe realizarse con anticipación mínima de 48 horas y en días hábiles.*Fecha de solicitud:
(dd/mm/aaaa)

Haga clic aquí para escribir una fecha.

Señores
DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL
Presente.-

Mediante la presente solicitamos autorización para realizar Sobrevuelo por el espacio aéreo del Estado Plurinacional de Bolivia, de acuerdo a la siguiente información:

Datos del Explotador AéreoNombre o Razón Social del explotador aéreo : Haga clic aquí para escribir texto.
Dirección comercial, ciudad, país : Haga clic aquí para escribir texto.
Teléfono y/o fax : Haga clic aquí para escribir texto.
Correo electrónico : Haga clic aquí para escribir texto.**Datos de la Persona de Contacto / Facturación**Nombre completo : Haga clic aquí para escribir texto.
Teléfono y/o fax : Haga clic aquí para escribir texto.
Correo electrónico : Haga clic aquí para escribir texto.**Datos de la(s) Aeronave(s)**

Más de 5 aeronaves, adjuntar lista con la siguiente información: Tipo/Versión/Matrícula/Peso MTOW

Tipo(s) y versión(es) : Haga clic aquí para escribir texto.
Matrícula(s) : Haga clic aquí para escribir texto.
Nacionalidad(es) : Haga clic aquí para escribir texto.
Peso MTOW : Haga clic aquí para escribir texto.
(Unidades de medida según el documento de respaldo)**Datos de la Operación**Fecha(s) estimada(s) del sobrevuelo : Haga clic aquí para escribir texto.
(dd/mm/aaaa) Del : Haga clic aquí para escribir una fecha. Al: Haga clic aquí para escribir una fecha.
Ruta: Procedencia/Destino : Haga clic aquí para escribir texto.
(Aeropuertos en Código OACI)
Objeto de Vuelo : Elija un elemento. Detalle del objeto de vuelo : Haga clic aquí para escribir texto.
Observaciones : Haga clic aquí para escribir texto.Nombre completo del solicitante : Haga clic aquí para escribir texto.
Puesto en la empresa propietaria de la aeronave : Haga clic aquí para escribir texto.
(No intermediarios)**LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTA SOLICITUD SE CONSTITUYE EN DECLARACIÓN JURADA**
El trámite iniciará solamente cuando la DGAC verifique que la solicitud esté completa y debidamente llenada



ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL
DTA-REG-009 REVISION 1

La Paz, de ... de 00

Señores

Estimados Señores

De acuerdo a solicitud presentada, conteniendo los requisitos establecidos en la normativa relacionada vigente para la autorización de sobrevuelos, ingresos y salidas de vuelos no regulares internacionales, esta Dirección General concede la siguiente:

According to your request, complying the requirements established in the current regulations related to the authorization of international non-scheduled flights, the DGAC of Bolivia issues the following:

AUTORIZACIÓN DE SOBREVUELO/OVERFLIGHT AUTHORIZATION N° DGAC/SOB/00/2016

Nombre o razón social del explotador aéreo:

Operator name:

Dirección comercial teléfono/fax email:

Commercial Address:

Tipo y versión de aeronave(s):

Aircraft type & version

Matrícula(s):

Registration:

Nacionalidad:

Country of origin:

Peso (MTOW):

Weight(MTOW):

Fecha de sobrevuelo:

Overflight date:

AL:

to:

Aeropuerto alterno:

Alternate airport:

Objeto de Vuelo:

Flight object:

Ruta: Procedencia/Destino (Aeropuertos Código OACI):

Route: Departure/Destination (Airport OACI Code):

Observaciones:

Remarks:

Original firmado por / Original signed by:

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

HORARIO DE ATENCIÓN PARA TRAMITAR AUTORIZACIONES:

Of. Central: De Lunes a Viernes de 1230 a 2030 UTC TEL: (591-2) - 2444450 FAX: (591-2) - 2114468 / 2115515 Email: sis@dgac.gob.bo

Of. Aeropuerto El Alto: De Lunes a Viernes de 2030 a 0200 UTC - Sábados, Domingos y Feriados 1000 a 0200 UTC

TEL/FAX: (591-2) -2822895 Email: sis.alto@dgac.gob.bo

Web: www.dgac.gob.bo



REGISTRO AUTORIZACIONES ENVIADAS AL AEROPUERTO

CODIGO	VIGENCIA
DTA-REG-012	9 ENE. 2016
	REVISION
	1

ACC

INSPECTORES

SOBREVUELOS	
INGRESOS	
SALIDAS	
ENMIENDA	<i>*Detallar N° de la autorización enmendada</i>
FECHA DE ENVIO	

ADJUNTOS (si corresponde)	
----------------------------------	--

ENCARGADO DE LA ENTREGA DEL REGISTRO DE AUTORIZACIONES ENVIADAS Y SUS RESPALDOS			
FIRMA	OBSERVACIONES:		
NOMBRE			
FECHA / / HORA			

NOMBRE Y CARGO DEL RECEPTOR	FIRMA DEL RECEPTOR
FECHA DE RECEPCIÓN / /	
HORA LOCAL DE RECEPCION	

NOTA
<hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/>

AUTORIZACIONES ENVIADAS POR:
FIRMA Y SELLO



ESPECIFICACIONES

REQUISITOS PARA SOBREVOLAR EL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

CODIGO	VIGENCIA
DTA-ESP-001	29 ENE. 2016
	REVISION
	1

1. OBJETIVO

Establecer los requisitos que debe cumplir el explotador aéreo para obtener una autorización que le permita sobrevolar el espacio aéreo del Estado Plurinacional de Bolivia.

2. CAMPO DE APLICACIÓN

Se aplica a las solicitudes que efectúan los explotadores aéreos civiles, a la Autoridad Aeronáutica Civil de Bolivia, para obtener una autorización de sobrevuelo por su espacio aéreo.

3. DOCUMENTOS DE RESPALDO

Normativa específica vigente, para la autorización de sobrevuelos, ingresos y salidas en vuelos no regulares internacionales.

4. DESCRIPCIÓN

El explotador aéreo deberá solicitar a la Autoridad Aeronáutica Civil de Bolivia, una autorización para sobrevolar su espacio aéreo con una anticipación mínima de 48 horas previas al vuelo (de lunes a viernes).

El plazo mínimo establecido de 48 horas para la presentación de solicitudes de sobrevuelo, será reconsiderada únicamente en casos excepcionales o de emergencia, debiendo presentar documentación que respalde el objeto específico del vuelo (debidamente constatados por la DGAC):

a) VUELO AMBULANCIA/EVACUACIÓN MÉDICA

Declaración General y Certificado Médico o documento que autorice el traslado del paciente.

b) VUELO OFICIAL

Comunicación expresa del Ministerio de Relaciones Exteriores (Cancillería)

c) VUELO DE AYUDA HUMANITARIA

Comunicación de instancia superior del Estado Plurinacional de Bolivia, Declaración General o detalle de la carga.

La solicitud de "Autorización de Sobrevuelo" deberá presentarse utilizando el formulario "Registro de Solicitud de Sobrevuelo DTA-REG-002", mencionando la siguiente información:

A. Nombre o Razón Social del explotador aéreo.

B. Dirección comercial, teléfono, fax y correo electrónico del explotador aéreo.

C. Nombre de la persona (natural o jurídica) que realiza la tramitación, dirección, fax, correo electrónico, para la facturación por los servicios de navegación aérea.

D. Datos de todas las aeronaves (Incluyendo alternas, si corresponde):

✓ Tipo, versión, matrícula, nacionalidad y MTOW (Unidades de medida según el documento de respaldo)

E. Datos de la operación:



ESPECIFICACIONES

REQUISITOS PARA SOBREVOLAR EL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

CODIGO	VIGENCIA
DTA-ESP-001	23 ENERO 2016
	REVISION
	1

- ✓ Fecha(s) estimada(s) del sobrevuelo dd/mm/aaaa. (Recomendable establecer un rango)
- ✓ Ruta: Procedencia/Destino (Aeropuertos en Código OACI), incluir todos los alternos.
- ✓ Objeto de Vuelo:
 - Privado
 - Traslado de aeronave
 - Vuelo oficial
 - Transporte de carga
 - Ambulancia / Evacuación médica
 - Ayuda humanitaria (Especificar)
 - Aerofotogrametría (Adjuntar autorización emitida por el Servicio Nacional de Aerofotogrametría dependiente de la Fuerza Aérea Boliviana)

F. ANEXAR

- ✓ Documento a través del cual se evidencie el MTOW de la aeronave.

5. HORARIOS REGULARES DE ATENCIÓN

El detalle de nombres, teléfono, correo electrónico y horario de atención, se encuentran detallados en la página web de la DGAC (www.dgc.gob.bo), ingresando al link "Autorización Vuelos No Regulares Internacionales"

6. ASPECTOS A CONSIDERAR

- a) La solicitud debe ser efectuada por personal autorizado por el explotador aéreo y presentada en el Form. DTA-REG-002 Para los fines legales que correspondan, la información proporcionada en el Formulario DTA-REG-002, es a juicio de la Autoridad Aeronáutica Civil de Bolivia, una declaración jurada del explotador aéreo y es vinculante con la persona natural o jurídica que se constituya en tramitador por cuenta del interesado.
- b) Las solicitudes enviadas después de la 16:30 LT / 20:30 UTC, serán registrada con fecha del siguiente día hábil.
- c) La renovación de una Autorización de Sobrevuelo estará sujeta a verificación de los datos actualizados del domicilio legal y/o comercial del explotador aéreo y el tramitador, así como deudas pendientes por concepto de sobrevuelos
- d) La Autorización de Sobrevuelo emitida por la Autoridad Aeronáutica Civil tendrá vigencia de tres días adicionales a los solicitados, por posible adelanto o demora de la operación.
- e) La Autorización tiene plazo perentorio y objeto de vuelo específico. Concluido el plazo la autorización carece de efecto.
- f) Las empresas extranjeras de servicio regular que requieran efectuar múltiples operaciones de sobrevuelo por Bolivia, podrán obtener Autorización de Sobrevuelo por un plazo de seis (6) meses, renovable por similar período, siempre que el explotador aéreo haya cumplido con los procedimientos establecidos.
- g) Las empresas de transporte aéreo no regular ó aviación general que requieran efectuar múltiples operaciones de sobrevuelo por Bolivia, podrán obtener Autorización de Sobrevuelo por el plazo de 3 (tres) meses, renovables por similar período, siempre que el explotador aéreo haya cumplido con los procedimientos establecidos.



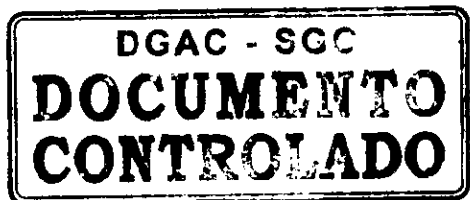
ESPECIFICACIONES


REQUISITOS PARA SOBREVOLAR EL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

CODIGO	VIGENCIA
DTA-ESP-001	29 ENE. 2016
	REVISION
	1

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Patricia Romano Roque Profesional III SIS	11 ENE. 2016	
	Christian Mauricio Durán León. Profesional III SIS	11 ENE. 2016	
REVISADO	Martha Silvia Jacob Escalante Jefe de la Unidad de Servicios Aerocomerciales	11 ENE. 2016	
	Teresa Pauline McKenzie Medina Directora de Transporte Aéreo	11 ENE. 2016	
	Ing. Martha Méndez Leclere Profesional I en Gestión de Calidad	11 ENE. 2016	
APROBADO	Gral. Virgilio Edgar Pereyra Quiroga Director Ejecutivo	29 ENE. 2016	

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
N° 040



 DGAC	REGISTRO EVALUACION DE SATISFACCION DEL USUARIO	CODIGO	VIGENCIA
		DGAC-REG-015	21/11/2013 REVISION 2

Con el propósito de mejorar nuestros servicios, la DGAC invita a usted a llenar la presente evaluación.


Área/servicio de la DGAC involucrado	Fecha	Ciudad

Por favor califique nuestros servicios

1 = Valor Mínimo - 5 = Valor Máximo

	1	2	3	4	5
Facilidad para obtener información sobre los requisitos que usted requiere					
Adecuado procedimiento para la obtención del servicio					
Cumplimiento de los plazos establecidos a los trámites					
Acceso a la información sobre el estado del trámite					
Calidad del material empleado (si aplica)					
Atención de nuestros funcionarios					
En general como califica el servicio					
¿Tuvo alguna dificultad durante algún proceso del trámite?					

SUGERENCIAS:

 DGAC	REGISTRO EVALUACION DE SATISFACCION DEL USUARIO	CODIGO	VIGENCIA
		DGAC-REG-015	21/11/2013 REVISION 2

Con el propósito de mejorar nuestros servicios, la DGAC invita a usted a llenar la presente evaluación.

Área/servicio de la DGAC involucrado	Fecha	Ciudad

Por favor califique nuestros servicios

1 = Valor Mínimo - 5 = Valor Máximo

	1	2	3	4	5
Facilidad para obtener información sobre los requisitos que usted requiere					
Adecuado procedimiento para la obtención del servicio					
Cumplimiento de los plazos establecidos a los trámites					
Acceso a la información sobre el estado del trámite					
Calidad del material empleado (si aplica)					
Atención de nuestros funcionarios					
En general como califica el servicio					
¿Tuvo alguna dificultad durante algún proceso del trámite?					

SUGERENCIAS:



REGISTRO

SERVICIO NO CONFORME

CÓDIGO

DGAC-REG-016

VIGENCIA

21/11/2013

REVISION

3

N° Servicio No Conforme	ORIGEN	Verificación de los procesos	Verificación del producto	AREA
FECHA		Sugerencia o Reclamo	Otro:	

IDENTIFICACION DE LA NO CONFORMIDAD/ OPORTUNIDAD DE MEJORA

Descripción del Servicio No Conforme

Proceso Involucrado

Responsable del Proceso

Evidenciado por

FIRMA

TRATAMIENTO ESPECIFICO

FIRMA Y SELLO RESPONSABLE DE LA ACCION

FIRMA Y SELLO DEL DIRECTOR / JEFE

FECHA:

FECHA:

ESPACIO A SER LLENADO POR EL RESPONSABLE DEL SGC

¿Corresponde Acción Correctiva?

SI

NO

En caso de que corresponda una acción correctiva llenar el Registro de Plan de Acciones Correctivas Preventivas DGAC-REG-012

JUSTIFICACIÓN:

FIRMA

FECHA:

 DGAC <small>DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE</small>	GRAFICAS		CODIGO	VIGENCIA
	SEGUIMIENTO Y MEDICION		DGAC-REG-025	2/1/1/2013 REVISION 0

GRAFICAS DE: TIEMPO DE EVALUACION MES(ES) PROCESO				
	MENSUAL	TRIMESTRAL	SEMESTRAL	
				GESTION AREA

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. 040
La Paz, 29 ENE 2016

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que a través de Resolución Administrativa No. 305, de 28 de agosto de 2009, se creó el Comité de Calidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil, que tiene como objetivo constituirse en una instancia de coordinación, responsable de fomentar, promover y controlar todas las actividades de la DGAC, relacionadas al cumplimiento de su planificación estratégica y objetivos institucionales a largo y corto plazo.

Que mediante Informe SG-01/SG-0030/DGAC-1565/2016, de 19 de enero de 2016, la Profesional I en Gestión de la Calidad, comunicó que a través de Informe de auditoría externa de la calidad, de 19 de noviembre de 2015, realizado por la Empresa Certificadora Iborca, se ha detectado tres no conformidades menores al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la DGAC, cuyos planes de acción están relacionados con la revisión y actualización de algunos documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. Asimismo, durante la auditoría interna realizada del 5 al 7 de octubre de 2015, en reuniones realizadas con las áreas de los procesos, se ha evidenciado la necesidad de actualizar el contenido de la documentación de los diferentes procesos. Por lo anteriormente mencionado, las diferentes Direcciones y Áreas bajo el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, han elaborado y/o revisado la documentación para eliminar las no conformidades. Los documentos revisados y actualizados son los siguientes:

- Documentos del Proceso de Autorización de Sobrevuelos, Ingresos y Salida de Vuelos No Regulares Internacionales SIS (DTA).

No.	Código	Nombre del Documento
1	DTA-PRO-001	Procedimiento para la Emisión de Autorizaciones de Sobrevuelos
2	DTA-PRO-002	Procedimiento de Emisión de Autorización de Ingresos o Salidas de Vuelos No Regulares Internacionales.
3	DTA-PRO-003	Procedimiento de Enmiendas en la Emisión de Autorizaciones de Sobrevuelo, Ingresos y Salidas de Vuelos, No Regulares Internacionales.
4	DTA-REG-001	Seguimiento de Emisión de Autorizaciones de Sobrevuelos, Ingresos y Salidas de Vuelos No Regulares Internacionales.
5	DTA-REG-002	Solicitud de Sobrevuelo.
6	DTA-REG-003	Solicitud de Ingreso.
7	DTA-REG-004	Solicitud de Salida.
8	DTA-REG-005	Revisión y Aprobación de Solicitud de Ingreso o Salida de Vuelos No Regulares Internacionales.
9	DTA-REG-006	Lista de Verificación de Emisión de Autorización de Sobrevuelo
10	DTA-REG-007	Lista de Verificación de Emisión de Autorización de Ingreso.
11	DTA-REG-008	Lista de Verificación de Emisión de Autorización de Salida.
12	DTA-REG-009	Emisión de Autorización de Sobrevuelo
13	DTA-REG-010	Emisión de Autorización de Ingreso
14	DTA-REG-011	Emisión de Autorización de Salida.
15	DTA-REG-012	Autorizaciones Enviadas al Aeropuerto.
16	DTA-REG-013	Autorizaciones Anuladas/ Canceladas/Enmendadas.
17	DTA-REG-014	Seguimiento de Revisión Técnica de Ingreso y Salida de Vuelos No Regulares Internacionales.
18	DTA-ESP-001	Requisitos para sobrevolar
19	DTA-REG-015	Enmienda a autorizaciones para sobrevuelos, ingresos y salidas
20	DTA-ESP-002	Requisitos para Ingresar a Bolivia.
21	DTA-ESP-003	Requisitos para salir de Bolivia.

- Documentos del Proceso de Otorgación de Matrículas Definitivas, Temporales y Provisionales (DRAN).

No.	Código	Nombre del Documento
1	DRAN-PRO-001	Procedimiento de Otorgación de Matrícula Definitiva o Temporal.
2	DRAN-PRO-002	Procedimiento de Otorgación de Matrícula Provisional.
3	DRAN-REG-005	Solicitud de Verificación de Datos Técnicos.
4	DRAN-REG-010	Inscripción Contratos de Arrendamiento o Asignación de Matrícula Temporal.
5	DRAN-REG-013	Certificados Anulados/Solicitud Rechazada.
6	DRAN-REG-015	Listado de Asignación de Código "CP" para Matrículas.



7	DRAN-ESP-001	Requisitos para otorgación de Matrícula Definitiva.
8	DRAN-ESP-002	Requisitos para Otorgación de Matrícula Temporal.
9	DRAN-ESP-003	Requisitos para Otorgación de Matrícula Provisional.

- Documentos del Proceso de Emisión de Resoluciones Administrativas para la otorgación de Matrícula (DJU).

No.	Código	Nombre del Documento
1	DJU-PRO-001	Procedimiento de Emisión de Resoluciones Administrativas para Otorgación de Matrículas.
2	DJU-REG-001	Seguimiento de Emisión de Resoluciones Administrativas para Otorgación de Matrículas.
3	DJU-ESP-001	Revisión de antecedentes en la Emisión de Resolución Administrativa para la Otorgación de Matrículas.

- Documentos de Proceso de Verificación de Datos Técnicos para Otorgación de Matrícula (AIR).

No.	Código	Nombre del Documento
1	AIR-PRO-002	Procedimiento de Verificación de Datos Técnicos para Otorgación de Matrículas.
2	AIR-REG-002	Memorándum de Designación para Verificación de Datos Técnicos.
3	AIR-REG-003	Verificación de Datos Técnicos de Aeronave.

Que el referido Informe concluye que para eliminar las no conformidades menores detectadas por la auditoría externa realizada por Iborca, la auditoría interna 2015 y la mejora continua de los procesos, se han elaborado y/o revisado los documentos del Sistema de Gestión de Calidad detallados anteriormente. Asimismo, 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 a la Dirección Jurídica, para la emisión de la correspondiente Resolución Administrativa de aprobación de los documentos dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad. Posteriormente a la Emisión de la Resolución Administrativa, instruir a Secretaria General y a las Direcciones correspondientes, la difusión de los nuevos documentos aprobados y su respectivo control.

Que el Informe Jurídico DJ/0177/2016, de 29 de enero de 2016, emitido por la Profesional en Análisis Jurídico vía Director Jurídico, concluye que es procedente la aprobación de los Documentos actualizados del Sistema de Gestión de la Calidad de la DGAC, correspondientes a los procesos certificados ISO 9001 2008, para su entrada en vigencia, ya que los referidos Documentos no vulneran ninguna norma vigente y que la Máxima Autoridad Ejecutiva tiene la facultad para emitir Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia; recomendando que mediante la Resolución Administrativa correspondiente se apruebe los Documentos de Gestión de la Calidad de la DGAC y se disponga su entrada en vigencia, que deberá ser a partir de la emisión de la correspondiente Resolución Administrativa.

Que la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia No. 2902, del 29 de octubre de 2004, en su Artículo 1, establece que la aeronáutica civil en Bolivia, se rige por la Constitución Política del Estado, por los Tratados e Instrumentos Internacionales suscritos, adheridos y ratificados por Bolivia, la presente Ley, sus Reglamentos y anexos, la Reglamentación Aeronáutica Boliviana; asimismo, el Artículo 9, literal f) de la citada Ley, dispone 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 diciembre de 2005, se aprobó el Decreto Supremo No. 28478, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, cuyo Artículo 1, establece que la Dirección General de Aeronáutica Civil es la Autoridad Aeronáutica Civil Nacional, constituida como entidad autárquica, cuya naturaleza institucional, de conformidad con el Artículo 2 de la misma norma, la define como un órgano de derecho público, con personería jurídica y patrimonio propio, con jurisdicción nacional, que tiene autonomía de gestión administrativa, legal, económica, para el cumplimiento de su misión institucional.



Que de acuerdo con el Artículo 8, numeral 23) del Decreto Supremo No. 28478, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, esta tiene como una de sus funciones, la de elaborar, revisar, aprobar y publicar la reglamentación de las normas nacionales e internacionales que rigen la actividad de la aviación civil.

Que de conformidad con el Artículo 14, numeral 5) del citado Decreto Supremo, 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 Interino de la Dirección General de Aeronáutica Civil, en uso de las atribuciones conferidas por Ley;

RESUELVE:

PRIMERA.- I. Aprobar los nuevos Documentos Actualizados de Gestión de la Calidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

II. El texto que contiene el Documento de Gestión de la Calidad de la DGAC, forma parte inseparable de la presente Resolución en calidad de Anexo.

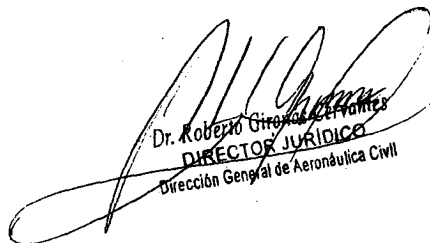
SEGUNDA.- Secretaria General queda encargada de la difusión de los nuevos Documentos de Gestión de la Calidad.

TERCERA.- El Comité de Calidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil y todas las Direcciones de Área, Jefaturas Regionales y Subregionales de la Dirección General de Aeronáutica Civil, quedan encargadas de cumplir y hacer cumplir la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



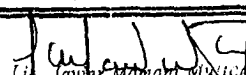
Grat. Brig. Aé. Edgar Pereyra Quiroga
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Dirección General de Aeronáutica Civil



Dr. Roberto Gironza Cervantes
DIRECTOR JURIDICO
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 400 inc. 2) de su procedimiento.



Lic. Javier Mamani Muxica
TÉCNICO III ENCARGADO DE
ARCHIVO CENTRAL E HISTÓRICO
Dirección General de Aeronáutica Civil

COPIA LEGALIZADA

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA No. 473
La Paz, 21 NOV. 2013

VISTOS Y CONSIDERANDO:

Que a través de Resolución Administrativa No. 305, de 28 de agosto de 2009, se creó el Comité de Calidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil, que tiene como objetivo constituirse en una instancia de coordinación, responsable de fomentar, promover y controlar todas las actividades de la DGAC, relacionadas al cumplimiento de su planificación estratégica y objetivos institucionales a largo y corto plazo.

Que mediante Informe SG-0492/DGAC-27347/2013, de 20 de noviembre de 2013, la Profesional en Gestión de la Calidad, comunicó que una vez realizada la revisión por el Comité de Calidad en cumplimiento a la Circular Instructiva No. DGAC-0089/13 SG/0488/13, de 18 de noviembre de 2013, se tiene como resultado la aprobación de documentos de gestión de calidad y acuerdos establecidos, los mismos que se encuentran plasmados en el Acta No. 003/2013 "Revisión por la Dirección" estableciendo como nueva Política de Calidad de la DGAC lo siguiente:

"En el marco de su Política de Calidad, la Dirección General de Aeronáutica Civil se compromete a planificar, reglamentar y fiscalizar de manera eficaz y eficiente las actividades de la aeronáutica civil boliviana, en concordancia con la reglamentación nacional y normas internacionales del sector de aviación civil, para lograr altos estándares de seguridad y la satisfacción de nuestros usuarios a través de servicios transparentes y oportunos, orientados hacia la mejora continua y la contribución al desarrollo del país". (sic)

Que en el referido informe se establece como nuevos objetivos de calidad de la DGAC lo siguiente:

- Cumplir los objetivos y operaciones programadas en el POA de cada gestión.
- Ejecutar el presupuesto según los recursos programados en los objetivos y operaciones de cada gestión.
- Incorporar y actualizar las normas y reglamentación nacional sobre la base de la Normativa Internacional para el sector de aviación civil.
- Garantizar altos estándares de seguridad en la aviación civil.
- Transparentar la prestación de servicios, ejecución de procesos y procedimientos que son de conocimiento público.
- Cumplir con los plazos establecidos para la prestación de los servicios solicitados.

Que asimismo el referido informe concluye indicando que se remita el Acta No. 003/2013 "Revisión por Dirección" para su consideración, aceptación y difusión, recomendando derivar a la Dirección Jurídica para emitir la Resolución Administrativa correspondiente de aprobación de los siguientes documentos de Gestión de Calidad:

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1	DGAC-RGL-001	Reglamento del Comité de Calidad
2	DGAC-MAN-001	Manual de Calidad
3	DGAC-MAN-002	Manual de Procesos
4	DGAC-PRO-001	Procedimiento de Elaboración de Documentos
5	DGAC-PRO-002	Procedimiento de Control de Documentos
6	DGAC-PRO-003	Procedimiento de Control de Registros
7	DGAC-PRO-005	Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad
8	DGAC-PRO-006	Procedimiento de Calificación de Auditores Internos de Calidad
9	DGAC-PRO-007	Procedimiento de Control de Producto No Conforme
10	DGAC-PRO-008	Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas
11	DGAC-REG-001	Lista de documentos Controlados
12	DGAC-REG-002	Solicitud de Copias Controladas
13	DGAC-REG-003	Solicitud de Publicación
14	DGAC-REG-004	Lista de Registros del SGC
15	DGAC-REG-005	Programa de Auditorías Internas de Calidad
16	DGAC-REG-006	Hoja de Calificación de Auditores Internos de Calidad
17	DGAC-REG-007	Plan de Auditoría Interna de Calidad



N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
18	DGAC-REG-008	Lista de Verificación
19	DGAC-REG-009	Acta de Apertura
20	DGAC-REG-010	Reporte de No Conformidades
21	DGAC-REG-011	Informe de Auditoría Interna de Calidad
22	DGAC-REG-012	Plan de Acciones Correctivas Preventivas
23	DGAC-REG-013	Hoja de Evaluación del desempeño de Auditores Internos de Calidad
24	DGAC-REG-014	Registro de Quejas y Sugerencias
25	DGAC-REG-015	Registro de la Evaluación de la Satisfacción
26	DGAC-REG-016	Registro del Servicio No Conforme
27	DGAC-REG-017	Códigos Vigentes
28	DGAC-REG-018	Capacitación Interna
29	DGAC-REG-019	Evaluación Eficacia de la Capacitación
30	DGAC-REG-020	Evaluación de la Capacitación
31	DGAC-REG-021	Examen de capacitación Interna
32	DGAC-REG-022	Entrega de Certificados
33	DGAC-REG-023	Reunión del Comité de Calidad
34	DGAC-REG-024	Detección de la Causa raíz de las No Conformidades
35	DGAC-REG-025	Graficas de Seguimiento y Medición
36	DGAC-REG-026	Seguimiento de Plan de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
37	DGAC-REG-027	Acta de Reunión del Comité de Calidad
38	DGAC-REG-028	Resultados de la Revisión por la Dirección

• Documentos del Proceso de Autorización de Sobrevuelo, Ingreso y Salida de Vuelos No Regulares:

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1	DTA-PRO-001	Procedimiento de Emisión de Autorización de Sobrevuelos Internacionales
2	DTA-PRO-002	Procedimiento de Emisión de Autorización de Ingreso o Salida de Vuelos No Regulares Internacionales
3	DTA-REG-001	Seguimiento de Emisión de Autorizaciones de Sobrevuelos, Ingresos y Salidas de Vuelos No Regulares Internacionales
4	DTA-REG-002	Solicitud de Sobrevuelo
5	DTA-REG-003	Solicitud de Ingreso
6	DTA-REG-004	Solicitud de Salida
7	DTA-REG-005	Revisión y Aprobación de Solicitud de Ingreso o Salida de Vuelos No Regulares Internacionales.
8	DTA-REG-006	Lista de Verificación de Emisión de Autorización de Sobrevuelo
9	DTA-REG-007	Lista de Verificación de Emisión de Autorización de Ingreso
10	DTA-REG-008	Lista de Verificación de Emisión de Autorización de Salida
11	DTA-REG-009	Emisión de Autorización de Sobrevuelo
12	DTA-REG-010	Emisión de Autorización de Ingreso
13	DTA-REG-011	Emisión de Autorización de Salida
14	DTA-REG-012	Autorizaciones Enviadas al Aeropuerto
15	DTA-REG-013	Autorizaciones Anuladas
16	DTA-REG-014	Seguimiento de Revisiones Técnicas
17	DTA-ESP-001	Requisitos para Sobrevolar Bolivia
18	DTA-ESP-002	Requisitos para Ingresar a Bolivia
19	DTA-ESP-003	Requisitos para Salir de Bolivia

• Documentos del Proceso de Otorgación de Matrícula Definitiva, Temporal y Provisional:

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1	DRAN-PRO-001	Procedimiento de Otorgación de Matrícula Definitiva o Temporal
2	DRAN-PRO-002	Procedimiento de Otorgación de Matrícula Provisional
3	DRAN-REG-001	Solicitud de Matrícula
4	DRAN-REG-002	Seguimiento de Correspondencia

5	DRAN-REG-003	Verificación de Requisitos de Matrícula
6	DRAN-REG-004	Listado de Verificación de Datos Técnicos Solicitados
7	DRAN-REG-005	Solicitud de Verificación de Datos Técnicos
8	DRAN-REG-006	Formulario Único de Solicitud RAN 01/95
9	DRAN-REG-007	Listado de Asignación de Partidas
10	DRAN-REG-008	Asignación de Partida
11	DRAN-REG-009	Libro N° 1 de Propiedad
12	DRAN-REG-010	Inscripción Contratos de Arrendamiento
13	DRAN-REG-011	Asignación de Matrícula
14	DRAN-REG-012	Seguimiento de Otorgación de Matrícula
15	DRAN-REG-013	Anulación de Certificados de Matrícula
16	DRAN-REG-014	Lista de Verificación
17	DRAN-ESP-001	Requisitos Otorgación de Matrícula Definitiva
18	DRAN-ESP-002	Requisitos Otorgación de Matrícula Temporal
19	DRAN-ESP-003	Requisitos Otorgación de Matrícula Provisional

- Documentos sobre Emisión de Resoluciones Administrativas para Otorgación de Matrícula (DJU):

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1	DJU-PRO-001	Procedimiento de Emisión de Resolución Administrativa para Otorgación de Matrículas
2	DJU-REG-001	Seguimiento de Emisión de Resoluciones Administrativas
3	DJU-ESP-001	Revisión de antecedentes en la emisión de Resolución Administrativa para la Otorgación de Matrículas

- Documentos sobre Verificación de Datos Técnicos para Otorgación de Matrícula (AIR):

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1	AIR-PRO-002	Procedimiento de Verificación de Datos Técnicos para Otorgación de Matrículas
2	AIR-REG-001	Seguimiento de Verificación de Datos Técnicos

Que asimismo, posteriormente a su aprobación proceder a la difusión de los nuevos documentos aprobados de Gestión de Calidad y su respectivo control.

Que el Informe Jurídico DJ/INF/1058/2013, de 21 de noviembre de 2013, emitido por la Profesional en Análisis Jurídico vía Director Jurídico, concluye que es procedente la aprobación de los Documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la DGAC para su entrada en vigencia, ya que los referidos Documentos no vulneran ninguna norma vigente y que la Máxima Autoridad Ejecutiva tiene la facultad para emitir Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia; recomendando que mediante la Resolución Administrativa correspondiente se apruebe los Documentos de Gestión de Calidad de la DGAC y se disponga su entrada en vigencia, que deberá ser a partir de la emisión de la Resolución Administrativa correspondiente.

Que la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia No. 2902, del 29 de octubre de 2004, en su Artículo 1, establece que la aeronáutica civil en Bolivia, se rige por la Constitución Política del Estado, por los Tratados e Instrumentos Internacionales suscritos, adheridos y ratificados por Bolivia, la presente Ley, sus Reglamentos y anexos, la Reglamentación Aeronáutica Boliviana; asimismo, el Artículo 9, literal f) de la citada Ley, dispone 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 diciembre de 2005, se aprobó el Decreto Supremo No. 28478, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, cuyo Artículo 1, establece que la Dirección General de Aeronáutica Civil es la Autoridad Aeronáutica Civil Nacional, constituida

COPIA LEGALIZADA

como entidad autárquica, cuya naturaleza institucional, de conformidad con el Artículo 2 de la misma norma, la define como un órgano de derecho público, con personería jurídica y patrimonio propio, con jurisdicción nacional, que tiene autonomía de gestión administrativa, legal, económica, para el cumplimiento de su misión institucional.

Que de acuerdo con el Artículo 8, numeral 23) del Decreto Supremo No. 28478, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, esta tiene como una de sus funciones, la de elaborar, revisar, aprobar y publicar la reglamentación de las normas nacionales e internacionales que rigen la actividad de la aviación civil.

Que de conformidad con el Artículo 14, numeral 5) del citado Decreto Supremo, 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, en uso de las atribuciones conferidas por Ley;

RESUELVE:

PRIMERO.- I. Aprobar los nuevos Documentos de Gestión de Calidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

II. El texto que contiene el Documento de Gestión de Calidad de la DGAC, forma parte inseparable de la presente Resolución en calidad de Anexo.

SEGUNDO.- Se deja sin efecto la Resolución Administrativa No. 235, de 07 de julio de 2013.

TERCERO.- El Comité de Calidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil y todas las Direcciones de Área, Jefaturas Regionales y Subregionales de la Dirección General de Aeronáutica Civil, quedan encargadas de cumplir y hacer cumplir la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

[Firma]
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Dirección General de Aeronáutica Civil

[Firma]
DIRECTOR JURIDICO
Dirección General de Aeronáutica Civil

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

[Firma]
ENCARGADO DE ARCHIVO CENTRAL
Dirección General de Aeronáutica Civil



DOCUMENTOS GESTIÓN DE CALIDAD
ANEXO

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1	DGAC-RGL-001	Reglamento del Comité de Calidad
2	DGAC-MAN-001	Manual de Calidad
3	DGAC-MAN-002	Manual de Procesos
4	DGAC-PRO-001	Procedimiento de Elaboración de Documentos
5	DGAC-PRO-002	Procedimiento de Control de Documentos
6	DGAC-PRO-003	Procedimiento de Control de Registros
7	DGAC-PRO-005	Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad
8	DGAC-PRO-006	Procedimiento de Calificación de Auditores Internos de Calidad
9	DGAC-PRO-007	Procedimiento de Control de Producto No Conforme
10	DGAC-PRO-008	Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas
11	DGAC-REG-001	Lista de documentos Controlados
12	DGAC-REG-002	Solicitud de Copias Controladas
13	DGAC-REG-003	Solicitud de Publicación
14	DGAC-REG-004	Lista de Registros del SGC
15	DGAC-REG-005	Programa de Auditorías Internas de Calidad
16	DGAC-REG-006	Hoja de Calificación de Auditores Internos de Calidad
17	DGAC-REG-007	Plan de Auditoría Interna de Calidad
18	DGAC-REG-008	Lista de Verificación
19	DGAC-REG-009	Acta de Apertura
20	DGAC-REG-010	Reporte de No Conformidades
21	DGAC-REG-011	Informe de Auditoría Interna de Calidad
22	DGAC-REG-012	Plan de Acciones Correctivas Preventivas
23	DGAC-REG-013	Hoja de Evaluación del desempeño de Auditores Internos de Calidad
24	DGAC-REG-014	Registro de Quejas y Sugerencias
25	DGAC-REG-015	Registro de la Evaluación de la Satisfacción
26	DGAC-REG-016	Registro del Servicio No Conforme
27	DGAC-REG-017	Códigos Vigentes
28	DGAC-REG-018	Capacitación Interna
29	DGAC-REG-019	Evaluación Eficacia de la Capacitación
30	DGAC-REG-020	Evaluación de la Capacitación
31	DGAC-REG-021	Examen de capacitación Interna
32	DGAC-REG-022	Entrega de Certificados
33	DGAC-REG-023	Reunión del Comité de Calidad
34	DGAC-REG-024	Detección de la Causa raíz de las No Conformidades
35	DGAC-REG-025	Graficas de Seguimiento y Medición
36	DGAC-REG-026	Seguimiento de Plan de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
37	DGAC-REG-027	Acta de Reunión del Comité de Calidad
38	DGAC-REG-028	Resultados de la Revisión por la Dirección

- Documentos del Proceso de Autorización de Sobrevuelo, Ingreso y Salida de Vuelos No Regulares:

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1	DTA-PRO-001	Procedimiento de Emisión de Autorización de Sobrevuelos Internacionales
2	DTA-PRO-002	Procedimiento de Emisión de Autorización de Ingreso o Salida de Vuelos No Regulares Internacionales
3	DTA-REG-001	Seguimiento de Emisión de Autorizaciones de Sobrevuelos, Ingresos y Salidas de Vuelos No Regulares Internacionales
4	DTA-REG-002	Solicitud de Sobrevuelo
5	DTA-REG-003	Solicitud de Ingreso
6	DTA-REG-004	Solicitud de Salida
7	DTA-REG-005	Revisión y Aprobación de Solicitud de Ingreso o Salida de Vuelos No Regulares Internacionales.



N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
9	DTA-REG-007	Lista de Verificación de Emisión de Autorización de Ingreso
10	DTA-REG-008	Lista de Verificación de Emisión de Autorización de Salida
11	DTA-REG-009	Emisión de Autorización de Sobrevuelo
12	DTA-REG-010	Emisión de Autorización de Ingreso
13	DTA-REG-011	Emisión de Autorización de Salida
14	DTA-REG-012	Autorizaciones Enviadas al Aeropuerto
15	DTA-REG-013	Autorizaciones Anuladas
16	DTA-REG-014	Seguimiento de Revisiones Técnicas
17	DTA-ESP-001	Requisitos para Sobrevolar Bolivia
18	DTA-ESP-002	Requisitos para Ingresar a Bolivia
19	DTA-ESP-003	Requisitos para Salir de Bolivia

- Documentos del Proceso de Otorgación de Matrícula Definitiva, Temporal y Provisional:

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1	DRAN-PRO-001	Procedimiento de Otorgación de Matrícula Definitiva o Temporal
2	DRAN-PRO-002	Procedimiento de Otorgación de Matrícula Provisional
3	DRAN-REG-001	Solicitud de Matrícula
4	DRAN-REG-002	Seguimiento de Correspondencia
5	DRAN-REG-003	Verificación de Requisitos de Matrícula
6	DRAN-REG-004	Listado de Verificación de Datos Técnicos Solicitados
7	DRAN-REG-005	Solicitud de Verificación de Datos Técnicos
8	DRAN-REG-006	Formulario Único de Solicitud RAN 01/95
9	DRAN-REG-007	Listado de Asignación de Partidas
10	DRAN-REG-008	Asignación de Partida
11	DRAN-REG-009	Libro N° 1 de Propiedad
12	DRAN-REG-010	Inscripción Contratos de Arrendamiento
13	DRAN-REG-011	Asignación de Matrícula
14	DRAN-REG-012	Seguimiento de Otorgación de Matrícula
15	DRAN-REG-013	Anulación de Certificados de Matrícula
16	DRAN-REG-014	Lista de Verificación
17	DRAN-ESP-001	Requisitos Otorgación de Matrícula Definitiva
18	DRAN-ESP-002	Requisitos Otorgación de Matrícula Temporal
19	DRAN-ESP-003	Requisitos Otorgación de Matrícula Provisional

- Documentos sobre Emisión de Resoluciones Administrativas para Otorgación de Matrícula (DJU):

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1	DJU-PRO-001	Procedimiento de Emisión de Resolución Administrativa para Otorgación de Matrículas
2	DJU-REG-001	Seguimiento de Emisión de Resoluciones Administrativas
3	DJU-ESP-001	Revisión de antecedentes en la emisión de Resolución Administrativa para la Otorgación de Matrículas

- Documentos sobre Verificación de Datos Técnicos para Otorgación de Matrícula (AIR):

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
1	AIR-PRO-002	Procedimiento de Verificación de Datos Técnicos para Otorgación de Matrículas
2	AIR-REG-001	Seguimiento de Verificación de Datos Técnicos

