DGAC

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

DGAC - SGC
DOCUMENTO CONTROLADO

# PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE AUTORIZACIONES DE SOBREVUELOS

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
N° 019

## UNIDAD DE SERVICIOS AEROCOMERCIALES
## DIRECCIÓN DE TRANSPORTE AÉREO

| | NOMBRE Y CARGO | FECHA | FIRMA |
|---|---|---|---|
| ELABORADO | Lic. Mariel Viviana Blanco Gutierrez<br>Profesional III SIS | 26 DIC. 2018 | |
| | Ing. Christian Mauricio Durán León<br>Profesional III SIS | 26 DIC. 2018 | |
| REVISADO | Ing. Erwin Joel Carrión Mújica<br>Profesional I en Gestión de la Calidad | 27 DIC. 2018 | |
| | Lic. Carlos Alberto Caballero Guzman<br>Jefe Unidad de Servicios Aerocomerciales | 27 DIC. 2018 | |
| | Lic. Teresa Pauline McKenzie Medina<br>Directora de Transporte Aéreo | 27 DIC. 2018 | |
| APROBADO | Gral. Fza. Aé. Celier Aparicio Arispe Rosas<br>Director Ejecutivo a.i. | 16 ENE. 2019 | |

## 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

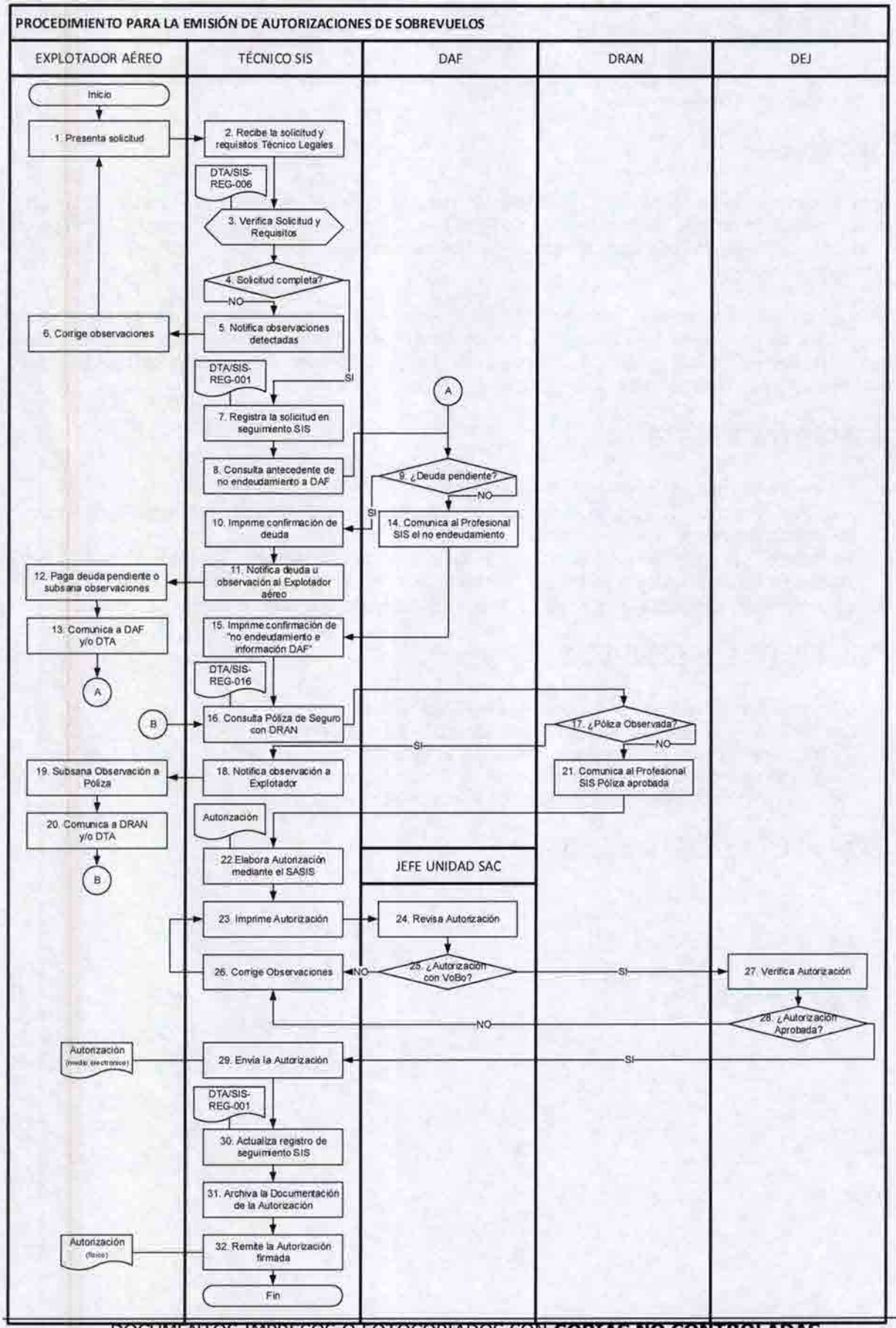
- El Jefe de Unidad de Servicios Aerocomerciales es el Dueño del Proceso
- Los Profesionales SIS de la Unidad de Servicios Aerocomerciales son responsables de la aplicación del presente procedimiento.
- El Director de Transporte Aéreo y el Jefe de la Unidad de Servicios Aerocomerciales, son los responsables 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





DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**
VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA PÁGINA WEB

## 5.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTACIÓN GENERADA |
|---|---|---|
| 1. Presenta solicitud | El explotador aéreo remite la Solicitud de Sobrevuelo DTA/SIS-REG-002 mediante correo electrónico al Profesional SIS o de forma física en la Oficina Central de la DGAC. | DTA/SIS-REG-002 |
| 2. Recibe la solicitud y requisitos Técnico - Legales | El Profesional SIS, recibe la solicitud con los requisitos Técnico – Legales requeridos en el documento de especificación: Requisitos para Sobrevolar el Estado Plurinacional de Bolivia DTA/SIS-ESP-001. | |
| 3. Verifica Solicitud y Requisitos | El Profesional SIS revisa que la solicitud contenga toda la información requerida cotejando la misma con la Lista de Verificación de Emisión de Autorización de Sobrevuelo DTA/SIS-REG-006; de igual manera realiza la revisión de la documentación que acompaña la solicitud.<br>Posteriormente a esta lista de Verificación se le dará el mismo número correlativo asignado a la solicitud en Registro DTA/SIS-REG-001. | DTA/SIS-REG-006 |
| 4. ¿Solicitud Completa? | Si el Profesional SIS evidencia que no se completó la Solicitud de Sobrevuelo o que no se cumplieron con todos los requisitos establecidos se pasa al punto 5.<br>Si el profesional SIS evidencia que se completó la solicitud de manera correcta se pasa al punto 7. | |
| 5. Notifica observaciones detectadas | El Profesional SIS comunica mediante correo electrónico o vía telefónica al explotador aéreo las observaciones detectadas, respecto a la solicitud o documentación técnica.<br>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/SIS-REG-001. | |
| 6. Corrige Observaciones | El explotador aéreo corrige las observaciones y comunica al Profesional SIS que estas fueron subsanadas. | |
| 7. Registra la Solicitud en Seguimiento SIS | Si la solicitud está completa, el Profesional SIS, procede a sellar la misma 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/SIS-REG-001. Dicho número deberá ser consignado en la Lista de Verificación de Emisión de Autorización de Sobrevuelo DTA/SIS-REG-006.<br>Si la solicitud llega después de la jornada laboral se registrará con fecha del siguiente día hábil. | DTA/SIS-REG-001 |
| 8. Consulta antecedente de no endeudamiento a DAF | El Profesional SIS consulta mediante correo electrónico al responsable del área de Tesorería e Ingresos de la DAF el estado de deuda del explotador aéreo, adjuntando la Solicitud de Sobrevuelo presentada. | |
| 9. ¿Deuda pendiente? | El responsable del área de Tesorería e Ingresos de la DAF, verifica el estado de deuda por concepto de sobrevuelos y comunica al Profesional SIS el resultado de dicha verificación a través de correo electrónico. | |

| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTACIÓN GENERADA |
|---|---|---|
| 10. Imprime confirmación de deuda | El Profesional SIS, procede a imprimir la información proporcionada por la DAF. | |
| 11. Notifica deuda pendiente u observación al explotador aéreo | El Profesional SIS comunica de inmediato al solicitante el endeudamiento o las observaciones emitidas por la DAF respecto a los documentos presentados, con el fin de que subsane las mismas. | |
| 12. Pago deuda pendiente o subsana observaciones | El explotador aéreo, realiza las gestiones para el pago de la deuda pendiente por sobrevuelo o corrige las observaciones detectadas. | |
| 13. Comunica a DAF y/o DTA | El explotador aéreo, comunica al área de Tesorería e Ingresos de la DAF o al Profesional SIS, que el pago fue realizado o que las observaciones fueron subsanadas. | |
| 14. Comunica al Profesional SIS el no endeudamiento | A consulta del Profesional SIS, el responsable del área de Tesorería e Ingresos, verifica el no endeudamiento del explotador aéreo y le comunica el resultado mediante correo electrónico. | |
| 15. Imprime confirmación de "no endeudamiento e información emitida por la DAF" | El Profesional SIS, imprime como respaldo la confirmación de no endeudamiento y toda información necesaria emitida por la DAF. | |
| 16. Consulta Póliza de Seguro con DRAN | El Profesional SIS consulta mediante el formulario Revisión y Aprobación de solicitud de Sobrevuelos en vuelos no regulares internacionales DTA/SIS-REG-016 al responsable del área de la Dirección del Registro Aeronáutico Nacional el estado de la Póliza de Seguro del Explotador. | DTA/SIS-REG-016 |
| 17. ¿Póliza Observada? | El responsable de la DRAN, verifica el estado de la Póliza y comunica al Profesional SIS el resultado de dicha verificación. | |
| 18. Notifica Observación a Explotador | El Profesional SIS comunica de inmediato las observaciones a la Póliza al solicitante con el fin que proceda a subsanar las mismas. | |
| 19. Subsana Observación a póliza | El explotador aéreo, realiza las gestiones para resolver las observaciones detectadas. | |
| 20. Comunica a DRAN y/o DTA | El explotador aéreo comunica al personal de DTA y/o DRAN que las observaciones fueron subsanadas. | |
| 21. Comunica al Profesional SIS Póliza Aprobada | A consulta del Profesional SIS, el responsable de la DRAN verifica el estado de la Póliza y le comunica el resultado mediante el DTA/SIS-REG-016. | DTA/SIS-REG-016 |
| 22. Elabora autorización mediante el SASIS | El Profesional SIS elabora la Autorización de Sobrevuelo DTA/SIS-REG-009 en el Sistema Automatizado de Sobrevuelos, Ingresos y Salidas (SASIS) el cual otorgará la numeración que corresponda. | DTA/SIS-REG-009 |
| 23. Imprime la Autorización | El Profesional SIS, verifica los datos de la autorización en vista preliminar, antes de imprimir la misma en el número de ejemplares correspondiente. | |
| 24. Revisa Autorización | El Jefe de Unidad SAC revisa la información contenida en la Autorización, los formularios del proceso y los documentos pertinentes a la solicitud. | |

| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | DOCUMENTACIÓN GENERADA |
|---|---|---|
| 25. ¿Autorización con VoBo? | Si la Autorización cuenta con la información correcta, el Jefe de Unidad SAC da su VoBo firmando y sellando la misma; esta es derivada a la Dirección Ejecutiva para su firma y aprobación.<br>Si la Autorización es observada se la deriva al Profesional SIS para su corrección; si la observación afecta a la operación (errores de fondo) se genera una Salida No Conforme DGAC-REG-016 detallando la observación. | DGAC-REG-016 |
| 26. Corrige Observaciones | El Profesional SIS corrige las observaciones en el Sistema SASIS y procede nuevamente a su impresión | |
| 27. Verifica Autorización | El Director Ejecutivo verifica la información contenida en la Autorización. | |
| 28. ¿Autorización aprobada? | Si la Autorización es aprobada el Director Ejecutivo firma la misma y la deriva a los Profesionales SIS para su respectivo envío y difusión.<br>Si la Autorización no es aprobada, se remite al Profesional SIS para su corrección. | |
| 29. Envía la Autorización | El Profesional SIS, una vez firmada la autorización, procede a escanear la misma y la envía a través de correo electrónico en formato PDF al explotador aéreo, Centro de Control de Área (ACC), AASANA oficina comercial y oficina de inspectores DGAC, para conocimiento. | |
| 30. Actualiza Registro de Seguimiento SIS | El Profesional SIS, actualiza el Registro DTA/SIS-REG-001, completando información con el número de Autorización y la fecha de emisión de la misma. | DTA/SIS-REG-001 |
| 31. Archiva la Autorización con la documentación de la solicitud | El Profesional SIS, archiva la Autorización destinada al explotador aéreo de manera correlativa adjuntando toda la documentación de respaldo. | |
| 32. Remite la Autorización firmada | Para fines de carácter legal, se efectúan los siguientes envíos:<br>**I. Envíos diarios**<br>En forma física, al finalizar la jornada de trabajo se envían las Autorizaciones emitidas en el día al Centro de Control de Área, oficina comercial de AASANA y a Inspectores DGAC de turno, utilizando el Registro Autorizaciones enviadas al Aeropuerto DTA/SIS-REG-012<br>**II. Envíos quincenales**<br>Cada 15 días el Profesional SIS remite mediante Nota todas las Autorizaciones firmadas y emitidas a la DAF. | DTA/SIS-REG-012 |

## 5.3 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 de los Profesionales 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.

## 5.4 ACTIVIDADES DE CONTROL

| ACTIVIDAD DE CONTROL | RESPONSABLE | PARÁMETROS (ESPECIFICACIONES-INDICADORES) | METODOLOGÍA |
|---|---|---|---|
| 4. ¿Solicitud Completa? | Profesional SIS | Si el Profesional SIS evidencia que no se completó la Solicitud de Sobrevuelo o que no se cumplieron con todos los requisitos establecidos, notifica al Explotador aéreo las observaciones detectadas.<br>Si el Profesional SIS evidencia que se completó la solicitud de manera correcta, registra la misma y procede con el trámite. | Evaluación visual |
| 9. ¿Deuda pendiente? | Tesorería DAF | El responsable del área de Tesorería e Ingresos de la DAF, verifica el estado de deuda por concepto de sobrevuelos y comunica al Profesional SIS el resultado de dicha verificación a través de correo electrónico. | Revisión documental |
| 17. ¿Póliza Observada? | DRAN | El responsable de la DRAN, verifica el estado de la Póliza y comunica al Profesional SIS el resultado de dicha verificación. | Revisión documental |
| 25. ¿Autorización con VoBo? | Jefe Unidad SAC | Si la Autorización cuenta con la información correcta, el Jefe de Unidad SAC da su VoBo firmando y sellando la misma; esta es derivada a la Dirección Ejecutiva para su firma y aprobación.<br>Si la Autorización es observada se la deriva al Profesional SIS para su corrección; si la observación afecta a la operación (errores de fondo) se genera una Salida No Conforme DGAC-REG-016 detallando la observación. | Revisión documental |
| 28. ¿Autorización Aprobada? | Director Ejecutivo | Si la Autorización es aprobada el Director Ejecutivo firma la misma y la deriva a los Profesionales SIS para su respectivo envío y difusión.<br>Si la Autorización no es aprobada, se remite al Profesional SIS para su corrección. | Revisión documental |

## 5.5 PLAZOS

| De: | A: | Días Hábiles |
|---|---|---|
| 7. Registra la solicitud en Registro SIS | 22. Elabora autorización mediante el SASIS | 3 días |

## 5.6 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

### 5.6.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

#### 5.6.1.1 EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Anualmente, el Profesional SIS designado para el propósito, en coordinación con el Área de Gestión de la Calidad, enviará 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 anualmente por DTA. Las respuestas serán enviadas directamente del usuario al Área de Gestión de la Calidad, que tabulará la información y emitirá un informe con el análisis de datos.

Si existen sugerencias, se realiza una reunión con el Área de Gestión de la Calidad, el Director de DTA y/o el Jefe de Unidad SAC y los Profesionales 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 Control de Salidas No Conforme DGAC-PRO-006.

**INDICADOR: PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

| INDICADOR | CÓDIGO | CALCULO | FRECUENCIA | META |
|---|---|---|---|---|
| *Porcentaje de Satisfacción del usuario* | SSU-PSU | (N°1*20+N°2*40+N°3*60+N°4*80+N° 5*100)/Total de encuestas de satisfacción | Anual | ≥ 80% |
| **DESCRIPCIÓN** | Los valores 1, 2, 3, 4 y 5 representan el número de encuestas de Satisfacción del Usuario con las siguientes valoración:<br>N°1= Muy insatisfecho<br>N°2= Insatisfecho<br>N°3= Normal<br>N°4= Satisfecho<br>N°5= Muy satisfecho<br><br>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 |
|---|---|---|---|---|
| *Porcentaje de usuarios en la evaluación de satisfacción* | SSU-UES | (Total de encuestas de satisfacción recibidas/Total de usuarios del servicio)*100 | Anual | ≥ 6% |
| **DESCRIPCIÓN** | Para el total de encuestas de satisfacción se consideran todas las encuestas de satisfacción enviadas por los usuarios en la encuesta semestral.<br><br>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 | |

## 5.6.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

### 5.6.2.1 CUMPLIMIENTO DE PLAZOS PARA LA EMISIÓN DE LAS AUTORIZACIONES DE SOBREVUELOS

Concluido el mes, el Profesional 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/SIS-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 7) y la Emisión de la Autorización mediante el SASIS (paso 22) 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 10% de Productos No Conformes, un porcentaje 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, si existe incumplimiento a la Meta, se realiza una reunión extraordinaria con el representante del Área de Gestión de la Calidad, el Director de DTA y/o el Jefe de Unidad SAC y los Profesionales 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.

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

| INDICADOR | CÓDIGO | CALCULO | FRECUENCIA | META |
|---|---|---|---|---|
| *Porcentaje de cumplimiento de plazo para la emisión de las autorizaciones de SOBREVUELOS* | SMP-CPA | (Número de trámites de SOBREVUELO cumplidos en plazo/ total de trámites de SOBREVUELO concluidos)*100 | Mensual | Cumplimiento ≥ 95% |
| **DESCRIPCIÓN** | El plazo es considerado desde el punto 7 "Registrar la solicitud en Registro SIS" hasta el punto 22 "Emitir autorización mediante el SASIS".<br><br>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.<br><br>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/SIS-REG-001. | | | |
| **HERRAMIENTA DE ANÀLISIS** | | | Gráfica de Columnas | |

## 5.6.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO*

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

- **Autorización emitida.**
- **Autorización Observada:** *Se podrán observar solamente las autorizaciones revisadas por el Jefe de Unidad SAC o el Director Ejecutivo antes de su aprobación.*
- **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/SIS-PRO-003).*

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

### 5.6.3.1 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/SIS-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; o cuando lo solicite el Explotador Aéreo.

El Profesional 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/SIS-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/SIS-REG-013.

### 5.6.3.2 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 Profesional 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/SIS-PRO-003).

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

El Profesional 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/SIS-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/SIS-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 3% de Productos No Conformes, un porcentaje mayor dará inicio a una Acción Correctiva y/o Preventiva.

**INDICADOR: RECUENTO DE PRODUCTO NO CONFORME**

| INDICADOR | CÓDIGO | CALCULO | FRECUENCIA | META |
|---|---|---|---|---|
| *Recuento de Producto No Conforme* | SMS-PNC | Total de Producto No Conforme | Trimestral | ≤ 3% |
| **DESCRIPCIÓN** | Para el **TOTAL DE PRODUCTO NO CONFORME**, se considerarán:<br><br>Aquellas **autorizaciones anuladas por causas internas.**<br><br>*Nota: Este indicador no aplica cuando la anulación es atribuible a que el explotador proporcionó datos incorrectos para la Solicitud del Sobrevuelo.* | | | |

### 5.5.3.3 TRATAMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME

**CASO 1.** Si un Producto No Conforme es detectado previa a su aprobación por el Profesional SIS, Jefe de Unidad SAC o el Director Ejecutivo, entonces:
**Tratamiento:** El Profesional SIS, eliminara la autorización rechazada y corregirá las observaciones detectadas.

**CASO 2.** Si un Producto No Conforme es detectado posterior a su aprobación por el Profesional SIS, Jefe de Unidad SAC o el Director Ejecutivo, entonces:
**Tratamiento:** El Profesional SIS, anulará o enmendara la autorización observada.

**CASO 3.** 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. 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 29 "Envío de Autorizaciones".

**CASO 4.** Si en horario fuera de oficina, el explotador o el Centro de Control de Área, comunican que existen observaciones a una autorización emitida, entonces:
**Tratamiento:** El inspector de turno coordina con el Profesional SIS para la verificación de los datos, y la enmienda a la autorización o la emisión de otra autorización anulando la anterior. Posteriormente el Profesional SIS envía una nota oficial dirigida a AASANA.

## 5.7 RECURSOS

El detalle de los recursos se encuentra en el Manual de Procesos DGAC-MAN-002.

## 6 DISTRIBUCIÓN Y ACCESO

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

## 7 ANEXOS

- DTA/SIS-REG-001 Seguimiento de Emisión de Autorizaciones de Sobrevuelos, Ingresos y Salidas de Vuelos No Regulares Internacionales
- DTA/SIS-REG-002 Solicitud de Sobrevuelo
- DTA/SIS-REG-006 Lista de Verificación de Emisión de Autorización de Sobrevuelo
- DTA/SIS-REG-009 Emisión de Autorización de Sobrevuelo
- DTA/SIS-REG-012 Autorizaciones enviadas al aeropuerto
- DTA/SIS-REG-013 Autorizaciones Anuladas/Canceladas/Enmendadas
- DTA/SIS-REG-016 Revisión y Aprobación de solicitud de sobrevuelos
- DTA/SIS-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

| **TABLA DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO<br>DTA/SIS-REG-001 DTA/SIS-REG-002 DTA/SIS-REG-006 DTA/SIS-REG-009 DTA/SIS-REG-012 DTA/SIS-REG-013 DTA/SIS-REG-016** | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Condición | Nivel | | | | Descripción |
| Almacenamiento | X | Normal | | Superior | En el File (Expediente) correspondiente, almacenados en Estantes. |
| Recuperación | | Acceso libre | X | Acceso controlado | Acceso controlado por Profesional 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 hasta 3 años). |

| DGAC<br>DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL | REGISTRO<br>SEGUIMIENTO DE EMISIÓN DE AUTORIZACIONES DE SOBREVUELOS, INGRESOS Y SALIDAS DE VUELOS NO REGULARES INTERNACIONALES | CODIGO | VIGENCIA |
|---|---|---|---|
| | | DTA/SIS-REG-001 | 16/01/2019 |
| | | | REVISION |
| | | | 2 |

| N° REGISTRO | FECHA DE RECEPCION | RESPONSABLE DEL TRÁMITE | TIPO DE SOLICITUD | SOLICITANTE/ EXPLOTADOR AÉREO | MATRÍCULA | DETALLE | RESULTADO | FECHA CONCLUSIÓN | OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

* El resultado puede incluir: N° Autorización / Anulación / Cancelación / Enmienda

| DGAC | REGISTRO | CODIGO | VIGENCIA |
|---|---|---|---|
| | | DTA/SIS-REG-002 | 16/01/2019 |
| | SOLICITUD DE SOBREVUELO | | REVISION |
| | | | 3 |

Fecha de solicitud:
(dd/mm/aaaa) Haga clic aquí para escribir una fecha.

*ATENCION!*
*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.*

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 Aéreo**

| | | |
|---|---|---|
| Nombre 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/Matricula/Peso MTOW

| | | |
|---|---|---|
| Tipo(s), Modelo(s) | : | Haga clic aquí para escribir texto. |
| Autonomía máxima en horas de la(s) aeronave(s) | : | Haga clic aquí para escribir texto. |
| Matrícula(s) | : | Haga clic aquí para escribir texto. |
| Nacionalidad(es) | : | Haga clic aquí para escribir texto. |
| Peso (MTOW) de la(s) aeronave(s) (Unidades de medida según el documento de respaldo) | : | Haga clic aquí para escribir texto. |

**Datos de la Operación**

Fecha(s) estimada(s) del sobrevuelo
(dd/mm/aaaa) Del : Haga clic aquí para escribir una fecha. Al: Haga clic aquí para escribir una fecha.

Ruta: Información por cada par de ciudades
(Aeropuertos en Código OACI)
De: Haga clic aquí para escribir texto. AWY: Haga clic aquí para escribir texto.
A: Haga clic aquí para escribir texto. EET: Haga clic aquí para escribir texto.
Punto Ingreso a FIR SLLP: Haga clic aquí para escribir texto.
Punto Salida de FIR SLLP: Haga clic aquí para escribir texto.

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: (No intermediarios) | Haga clic aquí para escribir texto. |

***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*

| DGAC | REGISTRO<br>LISTA DE VERIFICACION DE EMISION DE AUTORIZACION DE SOBREVUELO | CODIGO | VIGENCIA |
|---|---|---|---|
| | | DTA/SIS-REG-006 | 16/01/2019 |
| | | | REVISION |
| | | | 2 |

Fecha de verificación / /

N° (Del registro DTA/SIS-REG-001)

| Datos del Explotador Aéreo | Cumple | No cumple | Observaciones |
|---|---|---|---|
| Nombre o Razón Social del explotador aéreo | | | |
| Dirección comercial | | | |
| Teléfono y/o fax | | | |
| Correo electrónico | | | |

| Datos de la Persona de Contacto/Facturación | Cumple | No cumple | Observaciones |
|---|---|---|---|
| Nombre completo | | | |
| Teléfono y/o fax | | | |
| Correo electrónico | | | |

| Datos de la Aeronave | Cumple | No cumple | Observaciones |
|---|---|---|---|
| Tipo y versión | | | |
| Matrícula | | | |
| Nacionalidad | | | |
| Peso (MTOW) Unidades según el documento de respaldo | | | |
| Documento de respaldo para el MTOW | | | |
| Autorización del Servicio Nacional de Aerofotogrametría (si corresponde) | | | |

| Datos de la Operación | Cumple | No cumple | Observaciones |
|---|---|---|---|
| Fecha(s) estimada(s) del sobrevuelo | | | |
| **Ruta:** Procedencia/Destino (Aeropuertos en Código OACI) | | | |
| Objeto de vuelo | | | |

| Firma y Sello de Aprobación del Técnico SIS | Rectificación/Complementación |
|---|---|
| | |
| FECHA: | |

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

DGAC

DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL

DTA/SIS-REG-009 REVISIÓN 2

**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/

**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

**Matricula(s):**
Registration:

**Nacionalidad:**
Country of origin:

**Peso (MTOW):**
Weight(MTOW):

**Fecha de sobrevuelo:** **AL:**
Overflight date: 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

| DGAC | REGISTRO AUTORIZACIONES ENVIADAS AL AEROPUERTO | CODIGO | VIGENCIA |
|---|---|---|---|
| | | DTA/SIS-REG-012 | 16/01/2019 |
| | | | REVISION |
| | | | 3 |

ACC ☐ INSPECTORES ☐ AASANA COMERCIAL ☐

| | |
|---|---|
| SOBREVUELOS | |
| INGRESOS | |
| SALIDAS | |
| ENMIENDA | **Detallar N° de la autorización enmendada* |
| 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 |
|---|
| _____ |
| _____ |
| _____ |

| AUTORIZACIONES ENVIADAS POR: |
|---|
| FIRMA Y SELLO |

| DGAC | REGISTRO | CODIGO | VIGENCIA |
|---|---|---|---|
| | | DTA/SIS-REG-013 | 16/01/2019 |
| | AUTORIZACIONES ANULADAS/CANCELADAS/ENMENDADAS | | REVISIÓN |
| | | | 2 |
| | | MES/AÑO | |

| N° | N° DE REGISTRO | N° AUTORIZACION ANULADA/CANCELADA/ENMENDADA | FECHA DE CONCLUSIÓN | TIPO DE AUTORIZACIÓN | MOTIVO (DETALLAR) | N° AUTORIZACION QUE ANULA (SI CORRESPONDE) | FECHA EMISIÓN DE AUTORIZACIÓN | ACCIONES TOMADAS | OBSERVACIONES |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

| DGAC | REGISTRO<br>REVISIÓN Y APROBACIÓN DE SOLICITUD PARA SOBREVUELO NO REGULAR INTERNACIONAL | CODIGO<br>DTA/SIS-REG-016 | VIGENCIA<br>16/01/2019<br>REVISION<br>0 |
|---|---|---|---|

N° (Del registro DTA/SIS-REG-001)

La solicitud adjunta será procesada por la Dirección de Transporte Aéreo, una vez que el área que participa en la revisión y aprobación del Sobrevuelo No Regular Internacional, emita su criterio de conformidad sobre la operación solicitada.
La firma y sello del responsable de esta área, avalará la veracidad de la información proporcionada.

| TIPO DE SOLICITUD |
|---|
| SOBREVUELO [X] |
| **ÁREAS RELACIONADAS EN LA REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LA SOLICTUD** |
| DRAN [X] |

| Fecha de entrega: | | Hora de entrega: |
|---|---|---|
| **DIRECCIÓN DEL REGISTRO AERONÁUTICO NACIONAL** | | |
| **VERIFICACION** | **Sin Observaciones** | **Detallar observaciones:** |
| Póliza de Seguro | | |
| • Nombre del Asegurado: | | |
| • Datos de la Aeronave: | | |
| • Vigencia: / / | | |
| • Responsabilidad Civil a terceros: | | |
| • Límites Geográficos: | | |
| Certificado de Matrícula: | | |
| Gravamen (si corresponde): | | |
| Otros requerimientos y/o recomendaciones que se consideren necesarios | | |
| Nota: De presentarse observaciones de carácter técnico-operativo que determine la no aprobación de la operación solicitada, el responsable de cada área deberá dar el seguimiento y tratamiento respectivo. | | |

| | FIRMA Y SELLO | |
|---|---|---|
| SOLICITUD APROBADA ☐ | | |
| SOLICITUD RECHAZADA ☐ | | |
| | FECHA: | HORA: |

Nota: Se adjunta Registro de Solicitud remitido por el operador.

| DGAC | REGISTRO | CÓDIGO | VIGENCIA |
|---|---|---|---|
| | | DGAC-REG-015 | 16/01/2019 |
| | EVALUACION DE SATISFACCION DEL USUARIO | | REVISIÓN |
| | | | 3 |

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: Nada de acuerdo 2: Rara vez de acuerdo 3: A veces de acuerdo 4: Generalmente de acuerdo 5: Totalmente de acuerdo**

| | Afirmación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Disposición** | Se tiene facilidad para obtener información sobre los requisitos para el servicio | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | Los requisitos para el servicio son claros y entendibles | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| **Confiabilidad** | Se cumple con el servicio en el tiempo establecido | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | El personal muestra interés en solucionar cualquier inconveniente que usted tenga relacionado con el servicio. | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| **Seguridad** | En la prestación del servicio y atención de sus requerimientos, se cuenta con la Habilidad, Experiencia y Conocimientos técnicos necesarios | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| **Capacidad de Respuesta** | El personal siempre está dispuesto a ayudarle en la atención de sus solicitudes/quejas/reclamos | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| **Atención al Cliente** | El Personal le atiende con amabilidad y cortesía | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| **Satisfacción** | Se siente satisfecho con el servicio brindado por la DGAC | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

¿Tuvo alguna dificultad durante algún proceso del trámite?

Sugerencias:

| DGAC | REGISTRO | CÓDIGO | VIGENCIA |
|---|---|---|---|
| | | DGAC-REG-016 | 16/01/2019 |
| | SALIDA NO CONFORME | | REVISIÓN |
| | | | 4 |

| Nro. SNC: | |
|---|---|

| INFORMACIÓN INICIAL | | | |
|---|---|---|---|
| Fecha: | Área que Reporta: | Área Involucrada: | Proceso Involucrado: |
| | | | |

| INFORMACIÓN DE LA SNC (Salida No Conforme) | |
|---|---|
| Origen SNC: | Descripción SNC: |
| Tipo SNC: | |
| Fecha SNC: | |
| Evidenciado por: | Sugerencia de Tratamiento: |
| Cargo: | |

| INFORMACIÓN DEL TRATAMIENTO | | | |
|---|---|---|---|
| Tipo Tratamiento: | Tratamiento: | | |
| Responsable Tratamiento: | | | |
| Cargo: | | | |
| Fecha Tratamiento: | Director o Jefe Responsable: | Cargo Director o Jefe Responsable: | ¿Eficaz? |
| | | | |

| INFORMACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN | |
|---|---|
| ¿Amerita Plan de Acción? | Justificación: |
| Código Plan Acción (Si amerita): | |
| VoBo SGC / Fecha VoBo SGC | |

| Evidenciado Por: | Tratamiento NC Por: | VoBo Gestión de la Calidad: |
|---|---|---|
| | | |

## 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 especifica 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 reconsiderado 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**
Declaración General y Certificado Médico o documento que autorice el traslado del paciente.

b) **EVACUACIÓN MÉDICA (MEDEVAC)**
Declaración General y Certificado Médico o documento que autorice el traslado del paciente.

c) **VUELO OFICIAL**
Comunicación expresa del Ministerio de Relaciones Exteriores (Cancillería)

d) **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" debe presentarse utilizando el formulario "**Registro de Solicitud de Sobrevuelo DTA/SIS-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, Modelo, Autonomía máxima en horas, matrícula, nacionalidad y MTOW (Unidades de medida según el documento de respaldo)

**E.** Datos de la operación:

- ✓ Fecha(s) estimada(s) del sobrevuelo dd/mm/aaaa, (Recomendable establecer un rango)
- ✓ Ruta: Información por cada par de ciudades (Aeropuertos en Código OACI), incluir todos los alternos.
  AWY (Aerovía) y EET (Tempo estimado en ruta)
  Punto de Ingreso a FIR SLLP
  Punto de Salida de FIR SLLP
- ✓ Objeto de Vuelo:
  - Privado
  - Charter (Pasajeros o Carga)
  - Comercial (empresa extranjera)
  - Ambulancia
  - Evacuación médica (MEDEVAC)
  - Búsqueda y Salvamento
  - Traslado de aeronave
  - Vuelo oficial
  - 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.
- ✓ Póliza de Seguro de la(s) Aeronave(s)

## 5. HORARIOS REGULARES DE ATENCIÓN

El detalle de nombres, teléfono, correo electrónico y horario de atención, se encuentra en la página web de la DGAC www.dgac.gob.bo, ingresando al link "https://www.dgac.gob.bo/autorizaciones-de-vuelos/"

## 6. ASPECTOS A CONSIDERAR

a) La solicitud debe ser efectuada por personal autorizado por el explotador aéreo y presentada en el Formulario DTA/SIS-REG-002. Para los fines legales que correspondan, la información proporcionada en el Formulario antes mencionado, 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 jornada laboral, serán registradas 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) El Explotador Aéreo deberá tomar en cuenta la pertinencia de establecer un rango de tiempo por demora o adelanto de sus operaciones, dentro de la programación prevista para vuelos que consideren un lapso menor

al establecido en el inciso f)

e) La Autorización tiene objeto de vuelo específico y plazo perentorio, concluido éste 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 o aviación general que requieran efectuar múltiples operaciones de sobrevuelo por Bolivia, podrán obtener Autorización de Sobrevuelo por el plazo de tres (3) meses, renovables por similar período, siempre que el explotador aéreo haya cumplido con los procedimientos establecidos.

| | NOMBRE Y CARGO | FECHA | FIRMA |
|---|---|---|---|
| ELABORADO | Lic. Mariel Viviana Blanco Gutierrez<br>Profesional III SIS | 26 DIC. 2018 | |
| | Ing. Christian Mauricio Durán León<br>Profesional III SIS | 26 DIC. 2018 | |
| REVISADO | Ing. Erwin Joel Carrión Mújica<br>Profesional I en Gestión de la Calidad | 27 DIC. 2018 | |
| | Lic. Carlos Alberto Caballero Guzman<br>Jefe Unidad de Servicios Aerocomerciales | 27 DIC. 2018 | |
| | Lic. Teresa Pauline McKenzie Medina<br>Directora de Transporte Aéreo | 27 DIC. 2018 | |
| APROBADO | Gral. Fza. Aé. Celier Aparicio Arispe Rosas<br>Director Ejecutivo a.i. | 16 ENE. 2019 | |

DGAC - SGC
DOCUMENTO
CONTROLADO

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA
N° 019

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC

DGAC

**RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA Nº 0 1 9**
**La Paz,** 16 ENE 2019

**VISTOS:**

Informe SG-0853/2018/DGAC-38706/2018 de fecha 31 de diciembre de 2018, emitido por el Ing. Erwin Joel Carrión Mújica, Profesional I en Gestión de Calidad a.i. el cual tiene como referencia aprobación con Resolución Administrativa de los Documentos Actualizados correspondientes a los procesos pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.

**CONSIDERANDO:**

Que el numeral 11 del Artículo 316 de la Constitución Política del Estado establece como una de las funciones del Estado en la economía el de regular la actividad aeronáutica en el espacio aéreo del país.

Que el inciso f) del Artículo 9 de la Ley N° 2902 de 29 de octubre de 2004, de la Aeronáutica Civil de Bolivia, que la Autoridad Aeronáutica Civil es la máxima autoridad técnica operativa del sector aeronáutico nacional, ejercida dentro de un organismo autárquico, conforme a las atribuciones y obligaciones fijadas por Ley y normas reglamentarias, teniendo a su cargo la aplicación de la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia y sus reglamentos, así como de reglamentar, fiscalizar, inspeccionar y controlar las actividades aéreas e investigar los incidentes y accidentes aeronáuticos.

Que en fecha 2 de noviembre de 2005, se aprobó el Decreto Supremo N° 28478, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, cuyo Artículo 2 que esta Entidad es un órgano autárquico de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con jurisdicción nacional, tiene autonomía de gestión administrativa, legal y económica para el cumplimiento de su misión institucional.

Que de conformidad con el numeral 5) del Artículo 14, del citado Decreto Supremo, es atribución del Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil, emitir Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia, asimismo el numeral 7) del mismo artículo entre otras, describe: "Aprobar, para la Dirección General de Aeronáutica Civil el Reglamento Interno, Manual de Organización y Funciones, Manual de Organización y Funciones, Manual de Descripción de Puestos, Manual de Valoración de Puestos, los Reglamentos Específicos de los Sistemas de la Ley N° 1178 y sus respectivos Manuales de Procedimientos".

Que el inciso b) del Artículo 7 de la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990 de Administración y Control Gubernamentales, indica que "Toda entidad pública organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata esta ley".

**CONSIDERANDO:**

Que mediante Informe SG-0853/2018/DGAC-38706/2018 de fecha 31 de diciembre de 2018, emitido por el Ing. Erwin Joel Carrión Mújica Profesional I en Gestión de Calidad a.i. el cual tiene como referencia aprobación con Resolución Administrativa de los Documentos Actualizados correspondientes a los procesos pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 el y que indica que en fecha 09 de noviembre de 2018, se llevó a cabo la 5ta Reunión del Comité de la Calidad donde se presentó el estado del Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la Institución y las actividades planificadas para encarar la Auditoria Externa de Seguimiento II (en febrero de 2019) y la Auditoria de Renovación (en noviembre de 2019) del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015. En virtud a los acuerdos de la reunión, se llevaron adelante reuniones con los Procesos inmersos en el Sistema de Gestión de la Calidad donde se revisaron los planes de acción en curso y las actividades pendientes de los mismos.

Que el citado informe menciona que los documentos revisados para la elaboración de los documentos actualizados correspondientes a los procesos pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, son los siguientes:

**Documentos revisados:**

- **Documentos del Proceso de Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):**

| N° | CODIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | VERSIÓN | CONTROL DE CAMBIOS |
|---|---|---|---|---|
| 1 | DGAC-MAN-001 | Manual de Procesos | 1 | Manual de Procesos Ajustado a los Nuevos requisitos de la NB ISO 9001:2015 |
| 2 | DGAC-MAN-002 | Manual de Procesos | 1 | Manual de Procesos Ajustado a los Nuevos requisitos de la NB ISO 9001:2015 |
| 3 | DGAC-PRO-001 | Procedimiento de Elaboración o Modificación de la Información Documentada | 1 | Procedimiento ajustado a la ampliación del alcance del SGC |
| 4 | DGAC-PRO-002 | Procedimiento de Control de la Información Documentada | 1 | Mejora en la redacción y actualización de registros |
| 5 | DGAC-PRO-003 | Procedimiento de Auditorias Internas de la Calidad | 1 | Mejora en la redacción y actualización de registros. Especificación de frecuencia anual de Auditoria |
| 6 | DGAC-PRO-004 | Procedimiento de Competencia y Evaluación de Auditores | 1 | Mejora en la redacción y actualización de registros. |
| 7 | DGAC-PRO-005 | Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva | 1 | Mejora en la redacción y actualización de registros. |
| 8 | DGAC-PRO-006 | Procedimiento de Control de Salidas No Conformes | 0 | Procedimiento Nuevo. |
| 9 | DGAC-PRO-007 | Procedimiento para abordar riesgos y oportunidades | 1 | Mejora en la redacción y actualización de registros. |
| 10 | DGAC-PRO-008 | Procedimiento de Revisión por la Dirección | 1 | Adecuación posterior a la auditoria Externa de Seguimiento I |
| 11 | DGAC-PRO-009 | Procedimiento para el Análisis del Contexto y determinación de partes interesadas | 0 | Procedimiento Nuevo |

- **Documentos del Proceso de Emisión de Autorizaciones para Sobrevuelos, Ingresos y Salidas (DTA/SIS):**

| N° | CODIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | VERSIÓN | CONTROL DE CAMBIOS |
|---|---|---|---|---|
| 1 | DTA/SIS-PRO-001 | Procedimiento para la Emisión de Autorizaciones de sobrevuelo | 2 | - Ajuste de la Descripción del Proceso conforme se ejecuta actualmente. |
| 2 | DTA/SIS-PRO-002 | Procedimiento para la Emisión de Autorizaciones de Ingresos o Salidas de vuelos no regulares internacionales | 2 | - Ajuste de la Descripción del Proceso conforme se ejecuta actualmente. |
| 3 | DTA/SIS-PRO-003 | Procedimiento de enmiendas en la emisión de autorizaciones de sobrevuelos, ingresos y salidas de vuelos no regulares internacionales | 1 | - Ajuste de la Descripción del Proceso conforme se ejecuta actualmente. |
| 4 | DTA/SIS-ESP-001 | Requisitos para sobrevolar el estado plurinacional de Bolivia | 2 | - Especificación actualizada |
| 5 | DTA/SIS-ESP-002 | Requisitos para ingresar el estado plurinacional de Bolivia | 2 | - Especificación actualizada |
| 6 | DTA/SIS-ESP-003 | Requisitos para salir el estado plurinacional de Bolivia | 2 | - Especificación actualizada |

- **Documentos del Proceso de Asignación de Matricula Definitiva, Temporal y Provisional para Aeronaves (DRAN):**

| N° | CODIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | VERSIÓN | CONTROL DE CAMBIOS |
|---|---|---|---|---|
| 1 | DRAN-PRO-001 | Procedimiento de Inscripción y Asignación de Matricula Definitiva o Temporal | 5 | - Ajuste de la Descripción del Proceso conforme se ejecuta actualmente. |
| 2 | DRAN-PRO-002 | Procedimiento de Inscripción y Asignación de Matricula Provisional | 5 | - Ajuste de la Descripción del Proceso conforme se ejecuta actualmente. |
| 4 | DRAN-ESP-001 | Requisitos para Asignación de Matricula Definitiva | 1 | - Especificación actualizada |
| 5 | DRAN-ESP-002 | Requisitos para Asignación de Matricula Temporal | 1 | - Especificación actualizada |
| 6 | DRAN-ESP-003 | Requisitos para Asignación de Matricula Provisional | 1 | - Especificación actualizada |

- **Documentos del Proceso de Registro y Habilitación de Aeródromos (DRAN):**

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | DRAN-PRO-003 | Procedimiento para el Registro y Habilitación de Aeródromos para uso privado y uso público (Solo trabajo aéreo o aviación general) | 0 | - Procedimiento Nuevo |
| 2 | DRAN-ESP-004 | Requisitos para el Registro y Habilitación de Aeródromos | 0 | - Especificación nueva |

- **Documentos del Proceso de Emisión de Resoluciones Administrativas (DJU)**

| N° | CODIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | VERSIÓN | CONTROL DE CAMBIOS |
|---|---|---|---|---|
| 1 | DJU-PRO-001 | Procedimiento de Emisión de Resoluciones Administrativas | 3 | - Ampliación del Alcance del procedimiento |

- **Documentos de Proceso de Verificación de Datos Técnicos para Asignación de Matricula (DSO/AIR)**

| N° | CODIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | VERSIÓN | CONTROL DE CAMBIOS |
|---|---|---|---|---|
| 1 | DSO/AIR-PRO-002 | Procedimiento de Verificación de Datos Técnicos para Asignación de Matriculas | 3 | - Ajuste de la Descripción del Proceso conforme se ejecuta actualmente |

- **Documentos de Proceso de Emisión y Renovación del Certificado de Aeronavegabilidad (DSO/AIR):**

| N° | CODIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | VERSIÓN | CONTROL DE CAMBIOS |
|---|---|---|---|---|
| 1 | DSO/AIR-PRO-001 | Procedimiento de Emisión y Renovación del Certificado de Aeronavegabilidad | 0 | - Procedimiento Nuevo |
| 2 | DSO/AIR-ESP-001 | Requisitos para la Emisión o renovación del certificado de aeronavegabilidad | 0 | - Especificaciones Nuevas |

- **Documentos de Proceso de Otorgamiento de certificaciones de altura a objetos a emplazarse cerca de aeropuertos públicos (DNA/AGA)**

| N° | CODIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | VERSIÓN | CONTROL DE CAMBIOS |
|---|---|---|---|---|
| 1 | DSO/AIR-PRO-001 | Procedimiento de Emisión y Renovación del Certificado de Aeronavegabilidad | 0 | - Procedimiento Nuevo |
| 2 | DSO/AIR-ESP-001 | Requisitos para tramitar la certificación de altura de objetos | 0 | - Especificaciones Nuevas |

- **Documentos del Proceso de Emisión de Licencias al Personal (DSO/PEL):**

| N° | CODIGO | NOMBRE DEL DOCUMENTO | VERSIÓN | CONTROL DE CAMBIOS |
|---|---|---|---|---|
| 1 | DSO/PEL-PRO-001 | Procedimiento para la Emisión de Licencias para pilotos y sus habilitaciones | 0 | - Procedimiento Nuevo |
| 2 | DSO/PEL - PRO-002 | Procedimiento para la Emisión de Licencias para miembros de la tripulación y sus habilitaciones – excepto pilotos | 0 | - Procedimiento Nuevo |
| 3 | DSO/PEL - PRO-003 | Procedimiento para la Emisión de Licencias para el personal aeronáutico y sus habilitaciones – excepto miembros de la tripulación de vuelo | 0 | - Procedimiento Nuevo |
| 4 | DSO/PEL -ESP-001 | Requisitos para la Emisión de Licencias a pilotos y sus habilitaciones | 0 | - Especificación nueva |
| 5 | DSO/PEL -ESP-002 | Requisitos para la Emisión de Licencias a miembros de la tripulación y sus habilitaciones – excepto pilotos | 0 | - Especificación nueva |
| 6 | DSO/PEL -ESP-003 | Requisitos para la Emisión de Licencias al personal aeronáutico y sus habilitaciones – excepto miembros de la tripulación de vuelo | 0 | - Especificación nueva |

Que el mencionado informe concluye que para encarar la auditoria Externa de Renovación y la mejora continua de los procesos, se ha elaborado, modificado y revisado los documentos del Sistema de Gestión de Calidad detallados en el numeral II, asimismo concluye que la Dirección Ejecutiva de la DGAC es la instancia de aprobación de los procedimientos y documentos relacionados de acuerdo al D.S. 28478, de igual manera recomienda derivar el documento a la Dirección Jurídica de la DGAC, para emitir la Resolución Administrativa de aprobación de los documentos dentro del alcance del

COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

DGAC

Sistema de Gestión de la Calidad detallados en el numeral II se adjunta un ejemplar de cada documento mencionado y posteriormente a la emisión de la Resolución Administrativa instruir a Secretaria General y a las Direcciones correspondientes, la difusión al interior de la institución de los nuevos documentos aprobados y su respectivo control.

Que el informe Jurídico DJ- 0059/2019 HR. 1392/2019, de fecha 16 de enero de 2019 concluye indicando que es viable la aprobación de los documentos dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad detallados en el numeral II debiendo adjuntarse un ejemplar de cada documento mencionado como parte indivisible de la Resolución Administrativa y su posterior difusión al interior de la institución de los nuevos documentos aprobados y su respectivo control.

**CONSIDERANDO:**

Que con la finalidad de operativizar el Sistema de Gestión de la Calidad dentro de la DGAC, es necesario aprobar los Documentos Actualizados Correspondientes a los Procesos Pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, a través de Resolución Administrativa, la cual no contraviene 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.**- 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.

**SEGUNDO.**- Instruir a Secretaria General queda encargada de la difusión al interior de la Institución de los nuevos documentos aprobados.

**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.**

DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL
18 ENE. 2019
La Paz - Bolivia
ARCHIVO CENTRAL

Gral. Fza. Aé. César Felipe Rojas
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Dirección General de Aeronáutica Civil

Abog. Juan César Luna Arellana
DIRECTOR
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.

César Felipe Callisaya Sánchez
TECNICO VIII EN ARCHIVO
Dirección General de Aeronáutica Civil