

## **Política de Calidad**

**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**

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



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.

*Genl. Dto. A. Luis Colmenares Buesch*  
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.  
Dirección General de Aeronáutica Civil

*Ante mí*  
*Dr. Roberto Carlos...*  
DIRECTOR JURÍDICO  
Dirección General de Aeronáutica Civil

**COPIA FIEL DEL ORIGINAL**

*Javier Mamani Mujica*  
ENCARGADO DE ARCHIVO CENTRAL  
Dirección General de Aeronáutica Civil

