

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página
	DGAC-PRO-012	01	1 de 5



RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA

Nº 364

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS, Y RECLAMOS

DIRECCIÓN EJECUTIVA

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Ing. Eduardo Cesar Caballero Gallardo Técnico en Gestión de Calidad y SOA	13 AGO 2025	
REVISADO	Ing. Joshua Emir Linares Sanchez Responsable de Planificación y Calidad a.i.	13 AGO 2025	
APROBADO	Ing. MSc. José Iván Fernando García Terceros Director Ejecutivo a.i.	22 AGO 2025	



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 364
La Paz, 22 AGO 2025

VISTOS:

El Informe DGAC/PLA/INF-0069/25 DGAC/21554/2025 de 13 de agosto de 2025, emitido por el Técnico en Gestión de la Calidad y SOA y el Informe de Dirección Jurídica DGAC/DJ//INF-0199/25 DGAC/21554/2025 de fecha 22 de agosto de 2025 así como todos los antecedentes que convino ver.

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 la 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, refiere que la Autoridad Aeronáutica Civil es la Máxima Autoridad Técnica Operativa del sector aeronáutico civil 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 N° 28478, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, cuyo Artículo 2 establece 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.

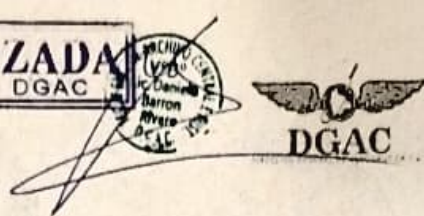
Que el Artículo 8 del citado Decreto Supremo, señala que la Dirección General de Aeronáutica Civil tiene las siguientes funciones enunciativas y no limitativas: "5. Formular, aprobar y ejecutar las normas técnico-operativas, administrativas, comerciales y legales dentro del ámbito de su competencia".

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 8) del mismo artículo entre otras, describe: 8. Aprobar los Manuales y Procedimientos Técnico-Operativos y Comerciales.

CONSIDERANDO:

Que mediante Informe DGAC/PLA/INF-0069/25 DGAC/21554/2025 de 13 de agosto de 2025, emitido por el Técnico en Gestión de la Calidad y SOA, sobre la Aprobación con Resolución Administrativa del Procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamos DGAC-PRO-012 REV. 1 concluye: "(1) Se revisó y adecuó el procedimiento requerido, en virtud al formato y estructura estandarizada de documentos de la DGAC; se le asignan los siguientes códigos bajo los formatos y requerimientos establecidos en el DGAC-PRO-001R2 Procedimiento de Elaboración de Información Documentada. El siguiente cuadro muestra el código y la revisión actualizada a cambiar y los principales cambios al documento.

Código	Nombre documento	Revisión	Control de cambios
DGAC-PRO-012	Procedimiento de gestión de quejas y reclamos	1	- Modificación del alcance del procedimiento. - Simplificación del proceso en 10 pasos. - Definición de formatos de solicitud. - Modificación del formato físico y adaptación al formato digital del DGAC-REG-022. - Actualización de Plazos y Actividades de control de acuerdo a procedimiento planteado. - Adición de formulario DGAC-REG-016 y modificación del formulario DGAC-REG-024.



2) La Dirección Ejecutiva de la DGAC, es la instancia de aprobación de los procedimientos, reglamentos y documentos relacionados, de acuerdo al D.S 28478. 3) Dar de baja el procedimiento indicado en la Resolución Administrativa N° 232 de mayo de 2019. 4) El documento será aplicado 10 días calendario después de emitida la Resolución Administrativa.

Que por Informe DGAC/DJ/INF-0199/25 DGAC/21554/2025, de fecha 22 de agosto de 2025, la Dirección Jurídica concluye: "Por lo expuesto, se concluye que la Aprobación con Resolución Administrativa del Procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamos DGAC-PRO-012 REV. 01, solicitado por el Área de Planificación y Calidad de la Dirección Ejecutiva, es viable para su aprobación conforme lo señalado en el Informe DGAC/PLA/INF-0069/25 DGAC/21554/2025 de fecha 13 de agosto de 2025, el cual deberá adjuntarse como parte indivisible de la Resolución Administrativa, asimismo, se instruya a las áreas respectivas del proceso correspondiente la difusión al interior de la institución del nuevo documento aprobado y su respectivo control" Y recomienda: "...firmar la Resolución Administrativa que apruebe el documento señalado."

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Suprema N° 27883, de 31 de octubre de 2022, ha sido designado como Director Ejecutivo Interino de la Dirección General de Aeronáutica Civil DGAC, el Ing. José Ivan Fernando García Terceros.

Que el numeral 5 del Artículo 14 del Decreto Supremo N° 28478, establece como atribución del Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil, la emisión de Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia;

POR TANTO:

EL DIRECTOR EJECUTIVO INTERINO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL DGAC, EN USO DE LAS ATRIBUCIONES CONFERIDAS POR LEY;

RESUELVE:

PRIMERO.- I. APROBAR el siguiente procedimiento del Área de Planificación y Calidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil, que forma parte invisible de la presente Resolución Administrativa:

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	REVISIÓN
DGAC-PRO-012	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS	01

II. El documento aprobado en el párrafo anterior entrará en vigencia a partir del 01 de septiembre de 2025.

SEGUNDO.- INSTRUIR al Área de Planificación y Calidad, la difusión al interior de la Institución del nuevo documento aprobado y su respectivo control.

TERCERO.- DEJAR sin efecto legal el Procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamos, con código DGAC-PRO-012 VERSIÓN "0", aprobado mediante Resolución Administrativa N° 232 de 28 de mayo de 2019, a partir del 01 de septiembre de 2025.

CUARTO.- El Área de Planificación y Calidad, queda encargada del cumplimiento de la presente Resolución Administrativa.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Abg. Javier C. Hinojosa Ledezma
DIRECTOR JURÍDICO
Dirección General de Aeronáutica Civil

Ing. José Iván F. García Terceros
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Dirección General de Aeronáutica Civil

AFGT/JCH/jcp/jdc/v
Cc: Archivo
Cc: DJ

COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC



ESTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
CUSTODIADA EN PODER DEL ARCHIVO CENTRAL DE LA
DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL - DGAC.
POR LO QUE, SE LEGALIZA EN CUMPLIMIENTO A
NORMATIVA VIGENTE

CÓDIGO CIVIL - ARTÍCULO 1311/1975 (Copias
fotográficas y micro filmicas).

LEY 2341/2002 - ARTÍCULO 13 (Acceso a
Archivos y Registros y Obtención de Copias).

[Signature]
Lic. **David RIVERA RIVERA**
ENCARGADO DE
ARCHIVO CENTRAL E HISTÓRICO
Dirección General de Aeronáutica Civil

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 2 de 5
	DGAC-PRO-012	01	

1 **OBJETIVO**

El objetivo de este procedimiento es establecer las actividades requeridas para la atención de quejas y reclamos y sugerencias realizadas por el usuario a la Dirección General de Aeronáutica Civil.

2 **ALCANCE**

El presente procedimiento está destinado a atender y gestionar de manera eficiente las quejas o reclamos presentadas por los usuarios que realizan trámites en la Dirección General de Aeronáutica Civil, dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

3 **RESPONSABILIDADES**

- El Director Ejecutivo es el responsable de la aprobación (según D.S. 28478) del presente procedimiento.
- El Área de Planificación y Calidad es responsable del registro de las quejas, reclamos y sugerencias y la notificación a las Áreas o Unidades pertinentes.
- Los Directores y Jefes de cada Unidad son los responsables del nombramiento de un Coordinador de Área o Unidad para la atención de quejas, reclamos y sugerencias.

4 **DOCUMENTOS DE RESPALDO**

- Constitución Política del Estado
- Ley N° 2902 de Aeronáutica Civil.
- Decreto Supremo N° 28478 Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil.
- Ley N° 974 de Unidades de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción
- DGAC-PRO-006 Procedimiento de control de salidas no conformes

5 **PROCEDIMIENTO**

5.1 **TERMINOLOGÍA Y DEFINICIONES**

MAE: Máxima Autoridad Ejecutiva
DGAC: Dirección General de Aeronáutica Civil
QR: Respuesta rápida (Quick Response)

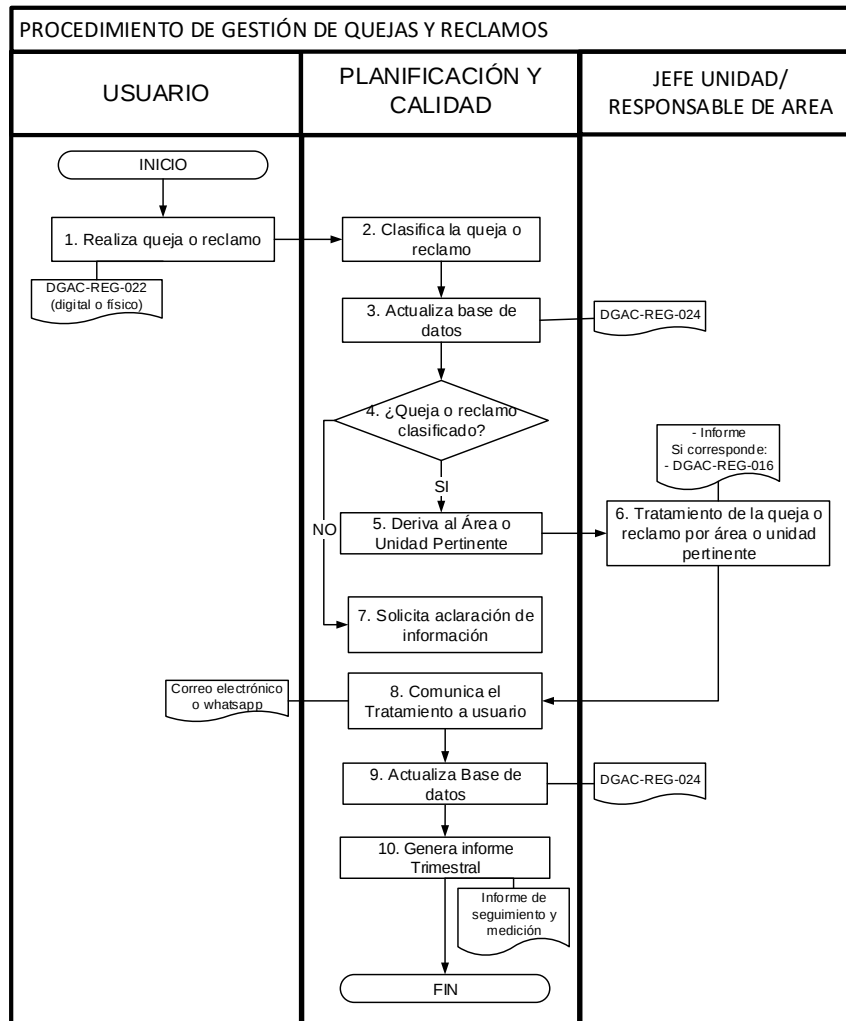
Usuario: Son público y personal de la comunidad aeronáutica que realiza trámites.

Queja: Es la manifestación de protesta, descontento o inconformidad que formula el cliente con relación a la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio de venta o postventa. La queja es una valiosa Oportunidad para tomar contacto con el cliente y evaluar el servicio.

Reclamo: Es la solicitud de revisión a la compañía, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la atención inoportuna.

5.2 **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS**

5.2.1. **FLUJOGRAMA**



5.2.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
1. Realiza queja o reclamo	El usuario puede realizar su queja o reclamo en el formulario DGAC-REG-022 “<i>Queja / Reclamo</i>” en formato físico y digital. El formato digital se lo puede encontrar en la página web https://www.dgac.gob.bo u otro medio. Y el formato físico en la Recepción de oficina central o regional. Nota: En caso de que la queja sea emitida en un formato escrito que no sea el DGAC-REG-022, de deriva la queja al Área de Planificación y Calidad para su clasificación.	- DGAC-REG-022 (digital o físico)
2. Clasifica la queja o reclamo	Recibida la queja o reclamo, el Profesional/Técnico en Gestión de Calidad analiza el formulario y lo clasifica por tipo y por 4 categorías: • Atención del Servidor Público • Tiempo de ejecución de trámite • Otros • No clasificada (información insuficiente)	

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 4 de 5
	DGAC-PRO-012	01	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
3. Actualiza base de datos	Una vez clasificado, el Área de Planificación y Calidad con su Profesional/Técnico, registra la queja o reclamo en el formulario DGAC-REG-024 “ <i>Base de datos de Quejas y Reclamos</i> ” y le asigna un código para su derivación y seguimiento hasta el cierre. Cuando sea físico el código de asignación se colocará en el formulario.	DGAC-REG-024
4. ¿Queja o reclamo clasificado?	Tras el análisis de la queja o reclamo se procede: • Si: Es derivada al Área o Unidad pertinente, para su gestión (Paso 5). • No: Al no ser clasificada se va al Paso 7.	
5. Deriva a Área o Unidad pertinente	El Profesional/Técnico en Gestión de Calidad, escanea el registro DGAC-REG-022 si es físico o imprime y escanea si es digital. Posteriormente lo remite vía correo electrónico al Jefe de Unidad o Responsable de área; el correo será enviado en copia al Director de Área para su conocimiento.	
6. Tratamiento de la queja o reclamo por área o unidad pertinente	El Jefe de Unidad o Responsable de área, junto a su equipo de trabajo, tras un análisis de causa, determinan la necesidad o no de acciones para mitigar, reducir o eliminar las causas a que generaron este tipo de queja o reclamo y remite a Planificación y Calidad, un informe donde detalla los resultados del tratamiento o la justificación de que no es necesario uno. Si corresponde algún problema de anulación del trámite se debe llenar el formulario “ <i>Producto no conforme</i> ” DGAC-REG-016. <u>Continúa al Paso 8</u> Nota: En caso de excepcional y por una causa justificada se extenderá el plazo del tratamiento del caso hasta el informe a redactar, notificando previamente a Planificación y Calidad.	- Informe Según corresponda: - DGAC-REG-016
7. Solicita aclaración de información	Cuando una queja o reclamo se clasifica como <i>No Clasificada</i> , corresponde a casos con información insuficiente para asignación y gestión. Se contacta al usuario para aclarar detalles de la información previamente solicitada. El código asignado al reclamo se mantiene sin cambios. Vuelve al Paso 2.	
8. Comunica el Tratamiento a usuario	Tras revisar el informe correspondiente dependiendo el caso, el Profesional/Técnico de Gestión de Calidad notifica al usuario, mediante <u>correo electrónico o por mensaje de whatsapp</u> , de los resultados del tratamiento de la queja o reclamo realizado.	Correo electrónico o whatsapp
9. Actualiza base de datos	El Área de Planificación y Calidad, actualiza la información en “ <i>Base de datos de Quejas y Reclamos</i> ” DGAC-REG-024 donde cierra los tratamientos de quejas o reclamos. Además se va actualizando los trámites que estén en <i>proceso</i> si es que todavía no llegaron a concluirse.	DGAC-REG-024
10. Genera Informe trimestral	De manera trimestral, el Profesional de Gestión de Calidad, en el informe de seguimiento y medición informará sobre el estado de las quejas y reclamos a la Dirección Ejecutiva; en el mismo se describirá el estado y la estadística de las quejas y reclamos.	Informe de seguimiento y medición

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 5 de 5
	DGAC-PRO-012	01	

5.3. REEMPLAZOS

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

- En ausencia del Profesional / Técnico en Gestión de Calidad asume el Responsable de Planificación y Calidad o un interino designado.
- En ausencia del Responsable de Planificación y Calidad, se debe designar un interino.
- En ausencia del Jefe de Unidad de RRHH, se debe designar un interino.
- En ausencia del Director de Área o Jefe de Unidad se debe designar un Interino.

El personal que asume un cargo o asume un interinato, debe contar con las competencias establecidas para el cargo que asume.

5.4. ACTIVIDADES DE CONTROL

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS

ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONSABLE	PARÁMETROS (ESPECIFICACIONES-INDICADORES)	METODO LOGÍA
5. Clasifica la queja o reclamo	Área de Planificación y Calidad	El Profesional/Técnico en Gestión de Calidad analiza el formulario y lo clasifica por tipo y por 4 categorías: • Atención parte del Servidor Público • Demora en ejecución de trámite • Otros referentes al trámite • No clasificada	Clasificación formularios

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE TRÁMITES DE QUEJAS Y RECLAMOS

ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONSABLE	PARÁMETROS (ESPECIFICACIONES-INDICADORES)	METODO LOGÍA
1. Verifica estado de quejas y reclamos	Área de Planificación y Calidad	Trimestralmente, el Área de Planificación y Calidad mediante su Profesional / Técnico, verifica el estado de las quejas y reclamos derivados a sus responsables.	Verificación cumplimiento

5.5. PLAZO

De:	A:	Días Hábiles
1. Realiza Queja o Reclamo	5. Deriva a Área o Unidad pertinente	2 días
	7. Solicita aclaración de información	2 días
5. Deriva a Área o Unidad pertinente	6. Tratamiento de la queja o reclamo por área o unidad pertinente	10 días*
8. Comunica el Tratamiento a usuario	9. Actualiza base de datos	1 día

* En casos excepcionales, se dispondrá la extensión del plazo en la derivación de la queja o reclamo, como está indicado en la descripción.

6. DISTRIBUCION Y ACCESO

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

7. ANEXOS

- DGAC-REG-016 Producto no conforme
- DGAC-REG-022 Queja o Reclamo
- DGAC-REG-024 Base de datos de Quejas y Reclamos

