



DGAC - SGC
DOCUMENTO
CONTROLADO

DGAC

RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA

Nº 223

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE
QUEJAS Y RECLAMOS**

**PLANIFICACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN EJECUTIVA**

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Ing. Luis Rodrigo Bustillos Paz Profesional en Gestión de Calidad y SOA	21 MAY 2026	
	Ing. Eduardo Cesar Caballero Gallardo Técnico en Gestión de Calidad y SOA	21 MAY 2026	
REVISADO	Ing. José Manuel Olivares Gonzales Responsable de Planificación y Calidad	21 MAY 2026	
APROBADO	Cmdte. José Antonio Fanola Orias Director Ejecutivo a.i	03 JUN 2026	

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 2 de 6
	DGAC-PRO-012	2	

CONTROL DE CAMBIOS			
Revisión	Fecha de Aprobación (Resolución Administrativa)	Cambio Realizado	Fecha de Aplicación
Rev. 0	28/05/2019	Procedimiento Nuevo	28/05/2019
Rev. 1	22/08/2025	<ul style="list-style-type: none"> - 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 <i>Plazos y Actividades de control</i> de acuerdo a procedimiento planteado. - Adición de formulario DGAC-REG-016 y modificación del formulario DGAC-REG-024. 	22/08/2025
Rev. 2	03 JUN 2026	<ul style="list-style-type: none"> - Modificaciones puntos: 5.2 Procedimiento de Atención a Quejas y Reclamos 5.2.1. Flujograma 5.2.2. Descripción del Procedimiento 5.3. Reemplazos 5.4. Actividades de Control 5.5. Plazos 	03 JUN 2026

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 2 2 3
La Paz, 03 JUN 2026

VISTOS:

El Informe DGAC/PLA/INF-0051/26 DGAC/12381/2026, de 21 de mayo de 2026, emitido por el Profesional en Gestión de la Calidad y SOA, dependiente del Área de Planificación y Calidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil – DGAC y el Informe DGAC/DJ/UAJ/INF-0283/26 DGAC/12381/2026, de 03 de junio de 2026, referentes a la aprobación del **PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS (DGAC-PRO-012) Y PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (DGAC-PRO-007)**.

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, define a la Autoridad Aeronáutica Civil como la máxima autoridad técnica operativa del sector aeronáutico civil nacional, ejercida dentro de un organismo autárquico, y tiene a su cargo la aplicación de la Ley aeronáutica y sus reglamentos, así como reglamentar, fiscalizar, inspeccionar y controlar las actividades aéreas e investigar los incidentes y accidentes aeronáuticos.

Que el Parágrafo I del Artículo 2 del citado Decreto Supremo, dispone que la DGAC 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, además estableciendo sus funciones y competencias.

Que el Artículo 8 del citado Decreto Supremo, enumera las funciones de la Dirección General de Aeronáutica Civil, entre las que se encuentra: "(...) 5. Formular, aprobar y ejecutar las normas técnico-operativas, administrativas, comerciales y legales dentro del ámbito de su competencia (...)".

Que de conformidad con los Numerales 5 y 8 del Artículo 14, del Decreto Supremo N° 28478, son atribuciones del Director Ejecutivo, emitir Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia y aprobar los Manuales y Procedimientos Técnico-Operativos y Comerciales.

Que el Numeral 1 del Documento DGAC-PRO-007 Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades, señala: "(...) 1. **Objetivo.** Establecer las actividades necesarias para la identificación, análisis, evaluación, tratamiento y seguimiento a los riesgos y oportunidades identificadas en los Sistemas de Gestión implementados en la Institución, aprovechando las oportunidades para aumentar los efectos deseados y evitando o reduciendo los riesgos para eliminar, minimizar o enfrentar los efectos no deseados y lograr la mejora (...) 3. **Profesional de Gestión de Calidad:** Es responsable de dar seguimiento al cumplimiento de acciones, derivadas de la gestión de riesgos y oportunidades, de cada proceso del SGC e informar a la Alta Dirección para la toma de decisiones (...)".

Que el Numeral 1 del Documento DGAC-PRO-012 Procedimiento de Gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamos, establece: "(...) 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 Área de Planificación y Calidad es responsable del registro de las quejas, reclamos y sugerencias y la notificación a las Áreas o Unidades pertinentes (...)".

CONSIDERANDO:

Que mediante Informe DGAC/PLA/INF-0051/26 DGAC/12381/2026, de 21 de mayo de 2026, el Profesional en Gestión de la Calidad y SOA, dependiente del Área de Planificación y Calidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil, solicita se apruebe mediante Resolución Administrativa el **PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS (DGAC-PRO-**



012) Y PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (DGAC-PRO-007), refiriendo lo siguiente: "(...) La Área de Planificación y Calidad, en ejercicio de sus facultades, solicita a Dirección Ejecutiva la **aprobación con Resolución Administrativa** de los siguientes instrumentos documentales, los cuales han sido sometidos a un proceso integral de revisión y actualización: (...) Procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamos (DGAC-PRO-012) (...) Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades (DGAC-PRO-0007) (...) Considerando que la Dirección Ejecutiva constituye la instancia jerárquica facultada para la homologación de la documentación normativa de la DGAC, el presente documento se formaliza como **informe técnico y solicitud expresa**. (...) Las modificaciones sustanciales incorporadas en cada instrumento se detallan a continuación: (...)

PROCEDIMIENTOS			
Código	Nombre de Documento	Versión	Control de Cambios
DGAC-PRO-012	Procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamos	Rev. 2	- Modificaciones puntos: 5.2 Procedimiento de Atención a Quejas y Reclamos; 5.2.1. Flujograma; 5.2.2. Descripción del Procedimiento; 5.3. Reemplazos; 5.4. Actividades de Control y 5.5. Plazos
DGAC-PRO-007	Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades	Rev. 3	- Mejora redacción puntos 1, 2, 4, 5. - Adecuación de descripción, Flujograma, actividades control y plazos. - Adecuación de Anexo 1, se quita Anexo 2

Asimismo, concluye: "(...)1) Se revisaron y adecuaron los procedimientos, requeridos, en virtud al formato y estructura estandarizada de documentos de la DGAC establecidos en el DGAC-PRO-001R3 Procedimiento de Elaboración de Información Documentada (...) 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) Dejar sin efecto el procedimiento DSO-PRO-012: Procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamos en su Rev.01 aprobado mediante Resolución Administrativa Nro. 364 del 22 de agosto de 2025 y el Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades en su Rev. 02 aprobado mediante Resolución Administrativa Nro. 085 del 06 de marzo de 2020 (...) 4) Se Aclara que la baja documental correspondiente debe circunscribirse únicamente al documento específico indicado, sin afectar otras disposiciones que pudieran estar contenidas en una misma resolución, evitando así su anulación integral (...)"

Que la Dirección Jurídica ha emitido el Informe DGAC/DJ/UAJ/INF-0283/26 DGAC/12381/2026, de 03 de junio de 2026, por el cual concluye que: "(...) se han cumplido con las disposiciones establecidas para realizar la Aprobación con Resolución Administrativa del **PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS (DGAC-PRO-012) Y PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (DGAC-PRO-007)**; con la aprobación de los mismos, no se vulnera la normativa vigente que regula la Aprobación del **PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS (DGAC-PRO-012) Y PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (DGAC-PRO-007)**; en ese marco, la Máxima Autoridad Ejecutiva de la DGAC, tiene la facultad para firmar Resoluciones Administrativas sobre temas relativos a la referida solicitud (...)" finalmente, recomienda: "(...) suscribir la Resolución Administrativa que apruebe el **PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS (DGAC-PRO-012) Y PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (DGAC-PRO-007)**, de la Dirección General de Aeronáutica Civil -DGAC, en función a las nuevas directrices Institucionales (...)"

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Suprema N° 32132, de 24 de noviembre de 2025, ha sido designado como Director Ejecutivo Interino, de la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC, el Cmdte. José Antonio Fanola Orías.

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 - DGAC, 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.- APROBAR el PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS (DGAC-PRO-012) y el PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (DGAC-PRO-007), de la Dirección General de Aeronáutica Civil –DGAC, conforme al siguiente detalle:

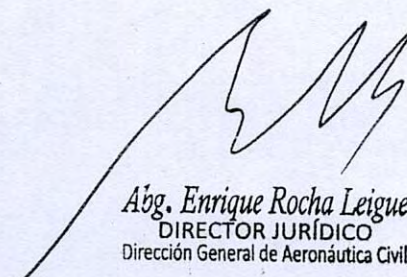
PROCEDIMIENTOS			
CÓDIGO	NOMBRE DE DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
DGAC-PRO-012	Procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamos	Rev. 2	- Modificaciones puntos: 5.2 Procedimiento de Atención a Quejas y Reclamos; 5.2.1.Flujograma; 5.2.2.Descripción del Procedimiento; 5.3. Reemplazos; 5.4. Actividades de Control y 5.5. Plazos
DGAC-PRO-007	Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades	Rev. 3	- Mejora redacción puntos 1, 2, 4, 5. - Adecuación de descripción, Flujograma, actividades control y plazos. - Adecuación de Anexo 1, se quita Anexo 2

SEGUNDO.- Se INSTRUYE remitir toda la documentación original al Área de Planificación y Calidad, dependiente de la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC, para su incorporación al registro documental y control posterior.

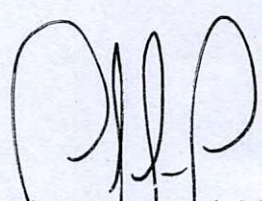
TERCERO.- Dejar sin efecto el Procedimiento DSO-PRO-012 Procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamos en su Rev. 01, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 364, de 22 de agosto de 2025 y el Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades DSO-PRO-007 en su Rev. 02, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 085, de 06 de marzo de 2020.

CUARTO.- El Área de Planificación y Calidad, dependiente de la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC, queda encargada de cumplir y hacer cumplir la presente Resolución Administrativa.

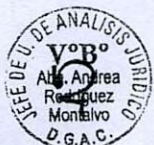
Regístrese, comuníquese y archívese.



Abg. Enrique Rocha Leigue
DIRECTOR JURÍDICO
Dirección General de Aeronáutica Civil



Cmde. Jose Antonio Fanola Orias
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Dirección General de Aeronáutica Civil



JAFO/ERL/aprmi/cmse
Cc.: file - arch
(2 Ejemplares)

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 - ARTICULO 1311/1975 (Copias
fotográficas y micro filmicas).
LEY 2341/2002 - ARTICULO 18 (Acceso a
Archivo y Registros y Obtención de Copias).

Lic. Melisa Andrea Frontanilla Cruz
TÉCNICO ENCARGADO DE ARCHIVO
CENTRAL E HISTÓRICO
Dirección General de Aeronáutica Civil

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 3 de 6
	DGAC-PRO-012	2	

1 **OBJETIVO**

El objetivo de este procedimiento es establecer de forma ordenada las actividades requeridas para la atención de quejas y reclamos realizados 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 presentados por los usuarios que realizan trámites en la Dirección General de Aeronáutica Civil que están 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.

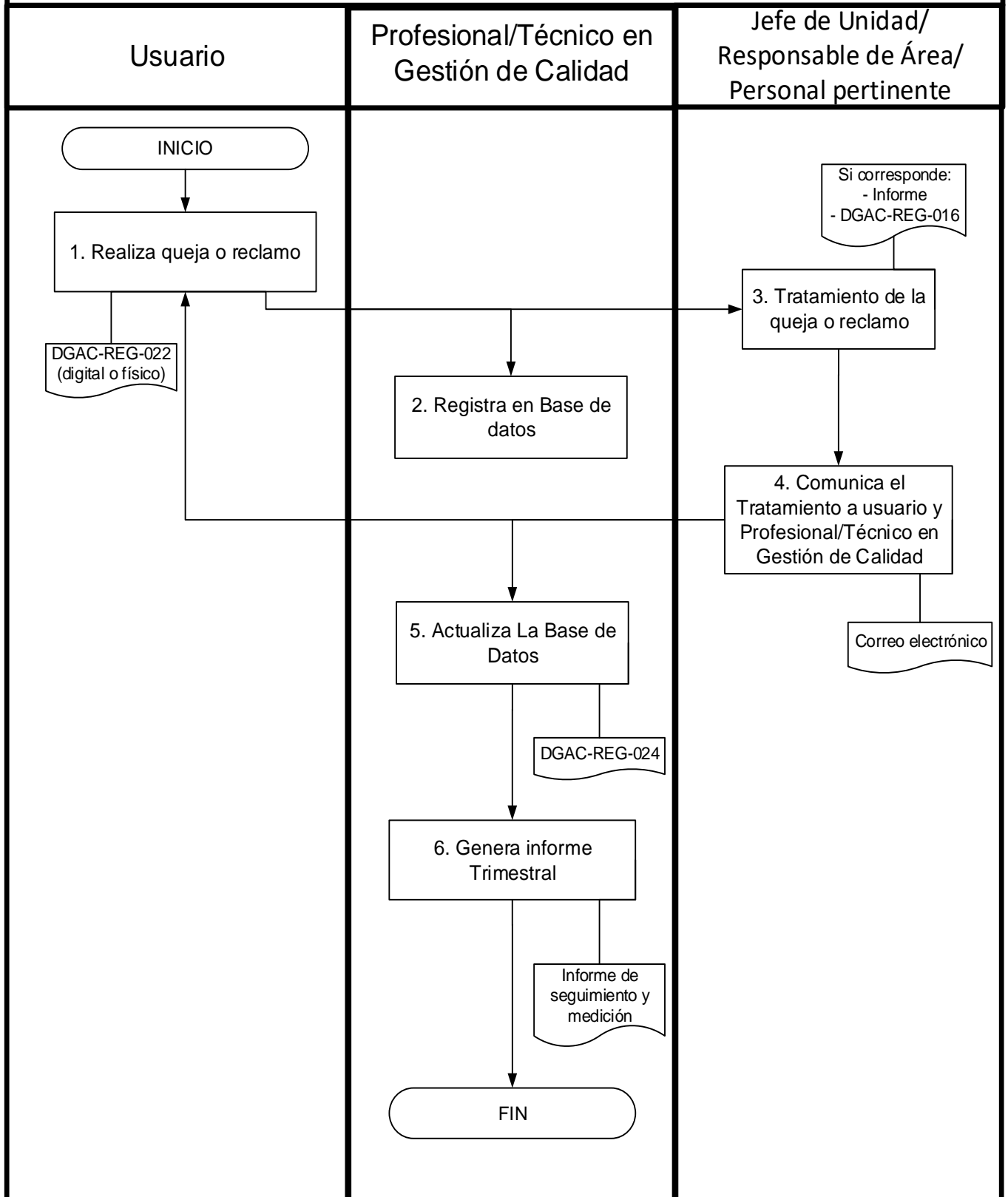
Queja: Es la manifestación de protesta, descontento o inconformidad que formula el cliente con relación a la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio de venta o postventa. La queja es una valiosa Oportunidad para tomar contacto con el cliente y evaluar el servicio.

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**

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS



5.2.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
1. Realiza queja o reclamo	<p>El usuario realizará su queja o reclamo mediante el formulario DGAC-REG-022 “<i>Queja / Reclamo</i>” en formato digital que se lo puede encontrar en la página web https://www.dgac.gob.bo u otro medio de acceso.</p> <p>Una vez se envía el formulario para atención, se envía en paralelo al Área de Planificación y Calidad (Paso 2) y a la Unidad que recibe el reclamo para tratamiento (Paso 3).</p> <p>Nota: En caso de que la queja sea emitida en un formato físico que no sea el DGAC-REG-022, de deriva la queja al Área de Planificación y Calidad para su clasificación.</p>	DGAC-REG-022
2. Registro de Base de Datos	El Área de Planificación y Calidad a través del Profesional/Técnico de Gestión de Calidad, registra la queja o reclamo en el formulario DGAC-REG-024 “Seguimiento de Quejas y Reclamos” y le asigna un código para su seguimiento hasta el cierre.	DGAC-REG-024
3. Tratamiento de la queja o reclamo por área o unidad pertinente	<p>El Jefe de Unidad, Responsable de área y/o Personal Pertinente, 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.</p> <p>Si corresponde algún problema de anulación del trámite se debe llenar el formulario “<i>Producto No Conforme</i>” DGAC-REG-016.</p> <p>Nota: En caso 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informe Según corresponda: - DGAC-REG-016
4. Comunica el Tratamiento a usuario	Tras revisar el informe correspondiente dependiendo el caso, el Jefe de Unidad/ Responsable de Área/Personal pertinente notifica al usuario, mediante <u>correo electrónico</u> , los resultados del tratamiento de la queja o reclamo realizado, con copia al Profesional/Técnico en Gestión de Calidad.	Correo electrónico
5. Actualiza base de datos	El Profesional/Técnico de Gestión de Calidad, actualiza la información en la “ <i>Seguimiento de Quejas y Reclamos</i> ” DGAC-REG-024 donde cierra los tratamientos de quejas o reclamos. Como también se va actualizando los trámites que estén en <i>proceso</i> si es que todavía no llegaron a concluirse.	DGAC-REG-024
6. Genera Informe trimestral	<p>De manera trimestral, el Profesional/Técnico 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.</p> <p style="text-align: center;"><u>Quejas – Reclamos atendidos en plazo</u> <u>Quejas – Reclamos atendidos totales</u></p>	Informe de seguimiento y medición

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 6 de 6
	DGAC-PRO-012	2	

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, el Responsable de Planificación y Calidad asigna un interino designado.
- En ausencia del Responsable de Planificación y Calidad, se debe designar un interino.
- En ausencia del Responsable de Unidad/Área, 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 GESTIÓN DE TRÁMITES DE QUEJAS Y RECLAMOS

ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONSABLE	PARÁMETROS (ESPECIFICACIONES-INDICADORES)	METODO LOGÍA
6. Genera Informe trimestral	Área de Planificación y Calidad	De manera trimestral, el Profesional/Técnico 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. $\frac{\text{Quejas} - \text{Reclamos atendidos en plazo}}{\text{Quejas} - \text{Reclamos atendidos totales}}$	Verificación cumplimiento

5.5. PLAZO

De:	A:	Días Hábiles
1. Realiza Queja o Reclamo	2. Registro de Base de Datos	2 días
3. Tratamiento de la queja o reclamo por área o unidad pertinente	4. Comunica el Tratamiento a usuario	10 días*
4. Comunica el Tratamiento a usuario	5. Actualiza base de datos	2 días

* 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 Seguimiento de Quejas y Reclamos

 DGAC <small>DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL</small>	REGISTRO	CODIGO	VIGENCIA
	QUEJA O RECLAMO	DGAC-REG-022	3/6/2026
			REVISION
			3

Registre la Queja o Reclamo

DGAC-REG-022

Vigencia: 03/06/2026

Revisión: 03

El siguiente formulario permite realizar su aporte a la DGAC para la evaluación de sus servicios, teniendo por objetivo mejorar su satisfacción.

1. TIPO DE OPINIÓN *

Marca solo un óvalo.

QUEJA

RECLAMO

2. ELIJA TRAMITE *

Marca solo un óvalo.

CERTIFICADO DE AERONAVEGABILIDAD

AUTORIZACIÓN SOBREVUELOS, INGRESOS Y SALIDAS

CERTIFICADO DE ALTURA A OBJETOS CERCA DE AEROPUERTOS

EMISIÓN DE LICENCIAS AL PERSONAL

ASIGNACIÓN DE MATRICULAS DEFINITIVAS, TEMPORALES Y PROVISIONALES

REGISTRO Y HABILITACIÓN DE AERÓDROMOS PRIVADOS

TRANSFERENCIA DE AERONAVES BOLIVIANAS

REGISTRO DE QUEJA O RECLAMO UNIDAD DE AERONAVEGABILIDAD

Certificado de aeronavegabilidad

3. **SELECCIONE CORREO UNIDAD DE AERONAVEGABILIDAD: ***

Selecciona todas las opciones que correspondan.

.....@dgac.gob.bo

4. **DESCRIBA LA QUEJA O RECLAMO *
AERONAVEGABILIDAD**

Describe de forma detallada la Queja o Reclamo del trámite al que corresponda

**REGISTRO DE QUEJA O RECLAMO UNIDAD DE SERVICIOS
AEROCOMERCIALES**

Autorización Sobrevuelos, ingresos y salidas

5. **SELECCIONE CORREO UNIDAD DE SERVICIOS AEROCOMERCIALES: ***

Selecciona todas las opciones que correspondan.

.....@dgac.gob.bo

6. **DESCRIBA LA QUEJA O RECLAMO *
SERVICIOS AEROCOMERCIALES**

Describe de forma detallada la Queja o Reclamo del trámite al que corresponda

REGISTRO DE QUEJA O RECLAMO UNIDAD DE AERODROMOS

Certificado de Altura a objetos cerca de aeropuertos

7. **SELECCIONE CORREO UNIDAD DE SERVICIOS AERODROMOS: ***

Selecciona todas las opciones que correspondan.

.....@dgac.gob.bo

8. **DESCRIBA LA QUEJA O RECLAMO *
SERVICIOS AERODROMOS**

Describe de forma detallada la Queja o Reclamo del trámite al que corresponda

REGISTRO DE QUEJA O RECLAMO UNIDAD DE LICENCIAS AL PERSONAL

Emisión de Licencias al personal

9. **SELECCIONE CORREO UNIDAD DE LICENCIAS AL PERSONAL: ***

Selecciona todas las opciones que correspondan.

.....@dgac.gob.bo

10. **DESCRIBA LA QUEJA O RECLAMO *
LICENCIAS AL PERSONAL**

Describe de forma detallada la Queja o Reclamo del trámite al que corresponda

REGISTRO DE QUEJA O RECLAMO DIRECCIÓN DE REGISTRO AERONAÚTICO NACIONAL

Asignación de matrículas definitivas, temporales y provisionales

11. SELECCIONE CORREO DIRECCIÓN DE REGISTRO AERONAÚTICO NACIONAL1: *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

.....@dgac.gob.bo

**12. DESCRIBA LA QUEJA O RECLAMO *
*Asignación de matrículas definitivas, temporales y provisionales***

Describe de forma detallada la Queja o Reclamo del trámite al que corresponda

REGISTRO DE QUEJA O RECLAMO DIRECCIÓN DE REGISTRO AERONAÚTICO NACIONAL

Registro y Habilitación de aeródromos privados

13. **SELECCIONE CORREO DIRECCIÓN DE REGISTRO AERONAÚTICO NACIONAL2:** *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

.....@dgac.gob.bo

14. **DESCRIBA LA QUEJA O RECLAMO** *

Registro y Habilitación de aeródromos privados

Describe de forma detallada la Queja o Reclamo del trámite al que corresponda

REGISTRO DE QUEJA O RECLAMO DIRECCIÓN DE REGISTRO AERONAÚTICO NACIONAL

Transferencia de aeronaves bolivianas

15. **SELECCIONE CORREO DIRECCIÓN DE REGISTRO AERONAÚTICO NACIONAL3:** *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

.....@dgac.gob.bo

16. **DESCRIBA LA QUEJA O RECLAMO** *

Transferencia de aeronaves bolivianas

Describe de forma detallada la Queja o Reclamo del trámite al que corresponda

DATOS DEL USUARIO QUE GENERA LA QUEJA O RECLAMO

Registro los datos del Usuario que está realizando la Queja o Reclamo

17. **I. Nombre completo del Usuario: ***

18. **II. N° Carnet - Documento de Identidad: ***

19. **III. Institución (Si Corresponde):**

20. **IV. Correo Electrónico: ***

21. **V. Teléfono/Celular: ***

22. **VI. Fecha de Envío de Reclamo: ***
