



POLÍTICA DE CALIDAD DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

"La Dirección General de Aeronáutica Civil, como máxima autoridad de aviación civil del Estado Plurinacional de Bolivia tiene el propósito de planificar, normar y fiscalizar las actividades técnicas y operativas de la aeronáutica civil boliviana, en el marco de la Constitución, las leyes, normas nacionales e internacionales, reglamentos, convenios internacionales y políticas de transporte aéreo.

Comprometidos a emitir certificaciones y autorizaciones para el desempeño de la industria aeronáutica, en base a procesos transparentes y oportunos, para lograr altos estándares de seguridad operacional, seguridad de la aviación civil y la satisfacción de nuestros usuarios, orientados hacia la mejora continua, consolidando una Institución fortalecida al servicio de la sociedad boliviana que contribuye al desarrollo del Plan Bolivia".

Cmdte. José Antonio Fanola Orias
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

Versión: 04
RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA
N° 214
Vigencia: 29 MAY 2026

Objetivos de Calidad

Nro.	Objetivos
Obj-1	Cumplir los objetivos y operaciones programadas en el POA de cada gestión.
Obj-2	Ejecutar el presupuesto según los recursos programados en los objetivos y operaciones de cada gestión.
Obj-3	Elaborar y actualizar la información documentada de los procesos en base a normas y reglamentación nacional e internacional vigente.
Obj-4	Coadyuvar al logro de altos estándares de seguridad operacional y seguridad de la aviación civil, en el marco de nuestra misión institucional.
Obj-5	Transparentar la prestación de servicios, ejecución de procesos y procedimientos que son de conocimiento público.
Obj-6	Cumplir con los plazos establecidos para la prestación de los servicios solicitados.
Obj-7	Incrementar la satisfacción de nuestros usuarios, comprometidos con la mejora continua para beneficio de la sociedad boliviana.



Cmdte. José Antonio Fanola Orias
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA Nº 214
La Paz, 29 MAY 2026

VISTOS:

El Informe DGAC/PLA/INF-0050/26 DGAC/11972/2026, de 15 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-0273/26 DGAC/11972/2026, de 29 de mayo de 2026, suscrito por la Dirección Jurídica, referentes a la **APROBACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL Y LOS OBJETIVOS DE CALIDAD.**

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 Nº 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 Decreto Supremo Nº 28478, 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, 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 (...)".

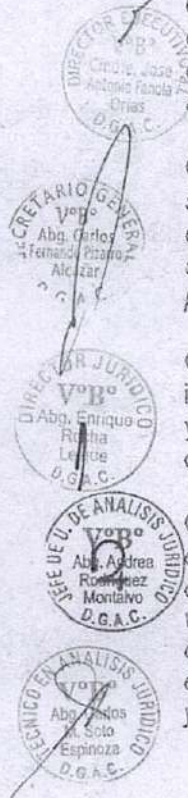
Que de conformidad con los Numerales 5 del Artículo 14, del mencionado Decreto Supremo, son atribuciones del Director Ejecutivo, emitir Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia.

Que el Artículo 6, de la Ley General de Transporte – Ley Nº 165, de 16 de agosto de 2011, establece como uno de sus principios: "(...) **Calidad.** El Sistema de Transporte Integral – STI, debe proveer un servicio en conformidad a los requisitos y estándares que garanticen un nivel de servicio adecuado de bienestar, eficiencia y eficacia, de acuerdo a la contraprestación autorizada (...)". (Énfasis añadido)

Que el Artículo 8 de dicha Ley, establece: "(...) I. Las políticas de Estado en materia de transporte, serán establecidas en una visión sistémica e integral, por el nivel central a través de la autoridad competente. II. El Estado en todos sus niveles de Gobierno, deberá mejorar su institucionalidad, estableciendo mecanismos que mejoren la coordinación y coherencia en la formulación de políticas, planes y proyectos sectoriales (...)".

Que el mismo cuerpo legal, señala en su Artículo 13, señala que se deberá promover la integralidad del Sistema de Transporte Integral – STI, en lo referido a la infraestructura, servicios y logística, orientados a garantizar la equidad, **calidad** y seguridad del transporte de personas y carga en todo el territorio nacional. (Énfasis añadido)

Que la referida Ley, en su Artículo 166. (CALIDAD DEL SERVICIO) refiere: "(...) I. La autoridad competente del nivel central establecerá estándares técnicos para la prestación de los servicios de transporte aéreo relacionados con cumplimiento de itinerarios, puntualidad, cancelación de vuelos, trato cordial, información a la usuaria y al usuario, facilitación al embarque y desembarque, atención y acceso a personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas cuando su estado lo permita, menores y personas que requieran un trato especial y otros aspectos definidos en la normativa específica (...) II. Asimismo, establecerá estándares



COPIA LIBRERIA



COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC



de calidad para la prestación de los servicios aeroportuarios relacionados con infraestructura y equipamiento de la misma, la autoridad competente aprobará estándares de calidad, que permitan contar con una infraestructura y servicios acorde al tipo de aeropuerto, facilitación al embarque y desembarque, atención y acceso a personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas, menores y personas que requieran un trato especial y otros aspectos definidos en la normativa específica (...)."

Que el Numeral 3 del Documento DGAC-PRO-013 Procedimiento de Elaboración y Aprobación de Políticas Institucionales, establece: "(...) **El Área de Planificación y Calidad:** Son responsables de la elaboración y diseño de las políticas institucionales (...)"

CONSIDERANDO:

Que mediante Informe DGAC/PLA/INF-0050/26 DGAC/11972/2026, de 15 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 la **POLÍTICA DE CALIDAD DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL Y LOS OBJETIVOS DE CALIDAD**, refiriendo lo siguiente: "(...) La Área de Planificación y Calidad de la Dirección Ejecutiva, en ejercicio de sus facultades y en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 2902, el Decreto Supremo N° 28478, Ley General de Transporte (Ley N°165 del 16 de agosto de 2011) y la aplicación del Procedimiento DGAC-PRO-013- Procedimiento de Elaboración y Aprobación de Políticas, solicita que la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad de la Dirección de Aeronáutica Civil sean aprobados mediante Resolución Administrativa (...) En el marco de la Primera Reunión del Comité de Calidad, en la cual se llevó a cabo la presentación, revisión y aprobación de la Política de Calidad de la Dirección de Aeronáutica Civil y de los Objetivos de Calidad por parte del Directorio, y con el fin de dar cumplimiento al procedimiento vigente y al Plan de Trabajo del Área de Planificación y Calidad, se determinó la aprobación del citado documento, el cual se detalla en el siguiente cuadro:

PROCEDIMIENTO		
Nombre documento	Versión	Control de Cambios
Política de Calidad Dirección de Aeronáutica Civil	V.04	Actualización de la Política de Calidad de la Dirección de Aeronáutica Civil en función a las nuevas directrices Institucionales.

Asimismo concluye: "(...) 3) Dejar sin efecto la Política de Calidad en su Rev.03 aprobado mediante resolución administrativa N°299 de 07/07/2025. 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 (...); finalmente, recomienda: "(...) 1. Firmar el ejemplar adjunto del documento a aprobar (...) 2. Derivar el presente informe a la Dirección Jurídica de la DGAC, para la elaboración de la Resolución Administrativa de aprobación de los documentos detallados en el numeral II, junto con el ejemplar adjunto del documento mencionado (...) 3. Incluir en la parte resolutive de la resolución administrativa la tabla de control de cambios presentada en el punto II (...) 4. Una vez emitida la Resolución Administrativa de aprobación, favor remitir los documentos originales firmados al Área de Planificación y Calidad, para su incorporación al registro documental y control posterior.

Que la Dirección Jurídica ha emitido el Informe DGAC/DJ/UAJ/INF-0273/26 DGAC/11972/2026, de 29 de mayo de 2026, que concluye: "(...) que se han cumplido con los procedimientos establecidos para realizar la Actualización de la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil, mediante Resolución Administrativa, y que con la aprobación de la misma, no se vulnera la normativa vigente que regula la Aprobación de la Política de Calidad; asimismo, la Máxima Autoridad Ejecutiva de la DGAC, tiene la facultad para firmar Resoluciones Administrativas sobre asuntos relativos a su competencia (...); finalmente recomienda: "(...) suscribir la Resolución Administrativa que apruebe la Actualización de la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC, en función a las nuevas directrices Institucionales (...)"





COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC



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 Orias.

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.- I. APROBAR la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad, de la Dirección General de Aeronáutica Civil -DGAC, conforme a la siguiente tabla:

PROCEDIMIENTO		
NOMBRE DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
Política de Calidad Dirección de Aeronáutica Civil	V.04	Actualización de la Política de Calidad de la Dirección de Aeronáutica Civil en función a las nuevas directrices Institucionales.

II. El documento descrito anteriormente, forma parte indivisible de la presente Resolución Administrativa.

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 la Política de Calidad en su Rev.03, aprobada mediante Resolución Administrativa N° 299, de 07 de julio de 2025.

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.



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

[Signature]
Cmdte. José Antonio Fanola Orias
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Dirección General de Aeronáutica Civil



COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC



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

COGIDO 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