

EMPRESA SERVICIOS AÉREOS BOLIVIANOS



ESABOL

EMPRESA SERVICIOS AÉREOS BOLIVIANOS

REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA) DE LA EMPRESA SERVICIOS AÉREOS BOLIVIANOS

2023

ÍNDICE

| | |
|--|---|
| CAPITULO I | 3 |
| Disposiciones Generales..... | 3 |
| Artículo 1. (Del Objeto)..... | 3 |
| Artículo 2. (Alcances)..... | 3 |
| Artículo 3. (Base Legal)..... | 3 |
| Artículo 4. (Elaboración y Aprobación del Reglamento)..... | 4 |
| Artículo 5. (Revisión y actualización del Reglamento)..... | 4 |
| Artículo 6. (Responsables de la Implantación, Ejecución Y Seguimiento del Sistema de Organización Administrativa)..... | 4 |
| Artículo 7. (Difusión)..... | 4 |
| Artículo 8. (Incumplimiento)..... | 4 |
| Artículo 9. (Previsión)..... | 5 |
| CAPITULO II | 5 |
| ANÁLISIS ORGANIZACIONAL | 5 |
| Artículo 10. (Objetivo del Proceso de Análisis Organizacional)..... | 5 |
| Artículo 11. (Marco de Referencia para el Análisis Organizacional)..... | 5 |
| Artículo 12. (Proceso de Análisis Organizacional)..... | 5 |
| Artículo 13. (Análisis Coyuntural)..... | 7 |
| Artículo 14. (Unidad Responsable del Proceso de Análisis Organizacional)..... | 8 |
| Artículo 15. (Periodo de Ejecución del Proceso de Análisis Organizacional)..... | 8 |
| CAPITULO III | 8 |
| PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL..... | 8 |
| Artículo 16. (Objetivo del Proceso de Diseño o Rediseño Organizacional)..... | 8 |

| | | |
|--|--|----|
| Artículo 17. | (Proceso de Diseño o Rediseño Organizacional)..... | 8 |
| Artículo 18. | (Comunicación y Coordinación Organizacional). | 11 |
| Artículo 19. | (Servicio al Usuario). | 14 |
| Artículo 20. | (Formalización y Aprobación de Manuales)..... | 14 |
| Artículo 21. | (Unidad Responsable del Proceso del Diseño o Rediseño Organizacional)..... | 14 |
| Artículo 22. | (Periodo de tiempo para la ejecución del Proceso de Diseño Organizacional). . | 14 |
| CAPITULO IV..... | | 15 |
| IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL..... | | 15 |
| Artículo 23. | (Objetivo del Proceso de Implantación del Diseño o Rediseño Organizacional) | 15 |
| Artículo 24. | (Plan de Implantación). | 15 |
| Artículo 25. | (Requisitos para la implantación). | 16 |
| Artículo 26. | (Unidad Organizacional Responsable de la Ejecución del Proceso de Implantación del Diseño o Rediseño Organizacional)..... | 16 |
| Artículo 27. | (Periodo de tiempo para la ejecución del proceso de Implantación del Diseño o Rediseño Organizacional)..... | 16 |

REGLAMENTO ESPECÍFICO SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA) DE LA EMPRESA SERVICIOS AÉREOS BOLIVIANOS “ESABOL”

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. OBJETIVO DEL REGLAMENTO.

El objetivo del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa es regular la implantación del Sistema de Organización Administrativa de la Empresa Servicios Aéreos Bolivianos (ESABOL), disponiendo lo siguiente:

- a) La realización de los procesos para el análisis, diseño e implantación de la estructura organizacional.
- b) La asignación de funciones para cada uno de los procesos mencionados.
- c) La determinación de los periodos de ejecución de cada proceso.

Artículo 2. ALCANCES DEL REGLAMENTO.

El presente RE-SOA es de aplicación obligatoria en ESABOL abarcando la totalidad de sus Áreas u Unidades Organizacionales así como para todos y cada uno de sus servidores públicos sin distinción alguna de jerarquía.

Artículo 3. BASE LEGAL.

Constituyen base legal del Reglamento, las siguientes disposiciones:

- a) Constitución Política del Estado.
- b) Ley N° 1178, del 20 de julio 1990, de Administración y control Gubernamentales.
- c) Decreto Supremo N° 3356, del 11 de octubre de 2017, “Creación de Empresa de Servicios Aéreos Bolivianos”.
- d) Resolución Suprema N° 217055 del 20 de mayo de 1997, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa.
- e) Decreto Supremo N° 23318-A, de 3 de noviembre de 1992, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública
- f) Decreto Supremo N° 26237, de 29 de junio de 2001, que modifica los artículos 12,14 al 16, 18, 21 al 31 y 67 del “Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública”

Artículo 4. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL REGLAMENTO.

- I. La Sección de Planificación - ESABOL, es la responsable de la elaboración del RE – SOA.
- II. El Gerente Ejecutivo deberá remitir el RE-SOA-ESABOL al Órgano Rector para su compatibilización.

Una vez declarado compatible por el Órgano Rector, el Gerente Ejecutivo de ESABOL deberá aprobar el documento mediante Resolución Expresa de Directorio.

Artículo 5. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO.

El presente Reglamento será revisado por la Sección de Planificación, en función de la experiencia de su aplicación; de la dinámica administrativa; de las modificaciones de la Estructura Organizacional de la Empresa Servicios Aéreos Bolivianos - SABOL y/o de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA). La compatibilización de las modificaciones de RE-SOA seguirá el procedimiento establecido en el artículo precedente.

Artículo 6. RESPONSABLES DE LA IMPLANTACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA.

En el marco de lo dispuesto por el Artículo 27° de la Ley 1178, es responsabilidad del Gerente Ejecutivo la implantación de este sistema.

La Sección de Planificación es responsable de su ejecución y del seguimiento de la implantación del sistema.

El análisis, diseño e implantación de la estructura organizacional de la Empresa Servicios Aéreos Bolivianos - ESABOL, es también responsabilidad de todas las Unidades Organizacionales de ESABOL, así como de todos los servidores públicos de ESABOL, en su ámbito de competencia.

Artículo 7. DIFUSIÓN.

Una vez aprobado el presente documento deberá ser difundido entre los servidores públicos de la Empresa Servicios Aéreos Bolivianos - SABOL por la Sección de Planificación.

Artículo 8. INCUMPLIMIENTO.

El incumplimiento a las disposiciones previstas en el presente Reglamento y las acciones contrarias a estas disposiciones, están sujetas a la determinación de responsabilidades y sanciones, en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, los Decretos Supremos Reglamentarios N° 23318-A y N° 26237 y otras disposiciones reglamentarias complementarias.

Artículo 9. PREVISIÓN.

En caso de advertirse omisiones, contradicciones y/o diferencias en la interpretación del presente Reglamento Específico, éstas serán solucionadas en los alcances y previsiones de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, aprobadas mediante Resolución Suprema N° 217055, de 20 de mayo de 1997.

CAPITULO II

ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

Artículo 10. OBJETIVO DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL.

Tiene como objetivo evaluar si la estructura organizacional de ESABOL respecto al desarrollo de sus competencias ha constituido un medio eficiente y eficaz para el logro de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI).

Artículo 11. MARCO DE REFERENCIA PARA EL PROCESO DEL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL.

Para llevar adelante el proceso de Análisis Organizacional se requiere contar con la siguiente información como el marco de referencia:

- a) Decreto Supremo N° 3356, del 11 de octubre de 2017, "Creación de Empresa de Servicios Aéreos Bolivianos".
- b) Resolución Suprema N° 217055, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa.
- c) Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES).
- d) Plan Estratégico Empresarial.
- e) El Plan Operativo Anual de la gestión pasada y actual.
- f) Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo Anual actual.
- g) El Manual de Organización y Funciones (MOF).
- h) EL Manual de Procesos y Procedimientos.
- i) Informes de Auditoría.

Artículo 12. PROCESO DEL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL.

El proceso del Análisis Organizacional deberá contener la etapa de análisis retrospectivo, la etapa de análisis prospectivo y la formalización del Análisis Organizacional:

I. Etapa de Análisis Retrospectivo.

Deberá efectuarse la evaluación cuantitativa y cualitativa de los resultados alcanzados en la gestión pasada, respecto a lo programado, estableciendo si la estructura organizacional de ESABOL, que ha coadyuvado al logro de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEE.

El análisis retrospectivo deberá realizarse con base a los siguientes puntos:

- a) Los servicios proporcionados a los clientes, de forma directa o por terceros deberá considerarse los siguiente.
 - i. Su calidad, cantidad y cobertura.
 - ii. Su oportunidad y frecuencia.
 - iii. Si se han satisfecho las necesidades de los clientes tanto internos como externos.

- b) Los procesos y procedimientos considerando:
 - i. Si han permitido proporcionar los servicios de manera efectiva y eficiente.
 - ii. Si las operaciones, componentes de los procesos, han sido asignadas a cada área y unidad organizacional.
 - iii. Si los resultados obtenidos de cada proceso están de acuerdo a los objetivos y estrategias institucionales establecidos en el Plan Estratégico Empresarial (PEE).

- c) Las unidades y áreas organizacionales, considerando.
 - i. Si las funciones de las unidades y áreas organizacionales guardan relación con los procesos, operaciones y procedimientos que realizan.
 - ii. Si existe duplicidad de funciones entre dos o más unidades.
 - iii. Si se realizan funciones que no les corresponden.
 - iv. Si tienen delimitado claramente el límite de su autoridad.
 - v. Si están ubicadas en el nivel jerárquico que les corresponde.

- d) Los canales de comunicación, considerando:
 - i. Si están formalmente establecidos.
 - ii. Si la información que se maneja guarda las características de oportunidad, claridad y confiabilidad.

II. Etapa de Análisis Prospectivo.

Deberá evaluarse la situación futura que afrontará ESABOL para cumplir con los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI, con el fin de detectar si existe la necesidad de realizar ajustes o cambios a la estructura organizacional.

El análisis prospectivo se realizará una vez que se tenga definido y aprobado el POA para la siguiente gestión.

El análisis prospectivo deberá realizarse con base a los siguientes criterios:

- a) Ser estratégico, en la medida que refleje los alcances del Plan Desarrollo Económico y Social y el PEE.
- b) Estar enmarcado en el Presupuesto de Recursos y Gastos programados
- c) Multidimensional, en cuanto considera y analiza tendencias globales, regionales y locales.
- d) Multisectorial, en cuanto analiza los impactos del desarrollo social, económico, cultural y tecnológico del país en la entidad.

III. Resultado y Formalización del Análisis Organizacional.

Los resultados y conclusiones del Análisis Organizacional deberán ser formalizados en el documento del Análisis Organizacional, que contenga las recomendaciones precisas que sirvan de insumo para la toma de decisiones por las instancias correspondientes, sobre, al menos, los siguientes aspectos:

- a) Adecuar, fusionar, suprimir y/o crear áreas y unidades organizacionales en función de lograr los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI.
- b) Reubicar unidades dentro de la misma estructura.
- c) Redefinir canales y medios de comunicación interna.
- d) Redefinir instancias de coordinación interna y de relación interinstitucional.
- e) Rediseñar procesos.

Artículo 13. ANÁLISIS COYUNTURAL.

La estructura organizacional también podrá ser ajustada cuando sea necesario en base a un análisis coyuntural a fin de responder a cambios del entorno que afecten el ejercicio de la gestión y/o al cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI. El Gerente Ejecutivo deberá aprobar tanto el informe de análisis como la propuesta de ajuste en el menor tiempo posible.

Artículo 14. UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL.

La Sección de Planificación, es responsable del proceso de Análisis Organizacional, debiendo coordinar esta labor con todas las unidades organizacionales: Gerencias, Departamentos y Unidades organizacionales de ESABOL.

El documento final del Análisis Organizacional deberá ser consolidado por la Sección de Planificación y presentado al Gerente Ejecutivo para su conocimiento y aprobación.

Artículo 15. PERIODO DE EJECUCIÓN DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL.

El Análisis Organizacional, debe efectuarse hasta el mes de Junio de cada gestión fiscal, periodo que podrá ser modificado de acuerdo a los plazos establecidos para la elaboración y presentación del POA, o de acuerdo a requerimiento.

CAPITULO III

PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL

Artículo 16. OBJETIVO DEL PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL.

Tiene por objeto diseñar y/o ajustar la estructura organizacional de la Empresa Servicios Aéreos Bolivianos - ESABOL con base a las recomendaciones del Análisis Organizacional y/o a las funciones y atribuciones planteados de acuerdo al Decreto Supremo N° 3356, del 11 de octubre de 2017, "Creación de Empresa de Servicios Aéreos Bolivianos" el Plan Estratégico Empresarial.

Los resultados que se obtengan del Proceso de Diseño o Rediseño Organizacional, deberán permitir a la Empresa Servicios Aéreos Bolivianos - ESABOL adoptar una estructura organizacional apropiada y bien dimensionada para cumplir los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico Empresarial y satisfacer las necesidades a sus usuarios.

Artículo 17. PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL.

El Proceso de Diseño o Rediseño Organizacional, comprende las siguientes etapas:

I. Identificación de los Usuarios y las necesidades del servicio.

Todas las dependencias de ESABOL : Áreas y Unidades Organizacionales deberán identificar el segmento de los usuarios internos y externos de los productos y servicios emergentes de las competencias establecidas para ESABOL, identificando sus requerimientos, a fin de crear nuevos servicios o rediseñar los existentes, todo en función al marco legal que establece las competencias y alcances de los mismos.

Los usuarios internos están constituidos por los servidores de las unidades organizacionales de la entidad.

Los usuarios externos de la entidad son: público en general, actores sociales relacionados con el sector, cooperación internacional, Gobiernos Autónomos Municipales y Gobiernos Autónomos Departamentales.

II. Identificación y evaluación de los servicios prestados.

Se debe identificar las características específicas de los servicios ofertados a los usuarios externos y/o internos, deberán ser catalogados y evaluados en función de la demanda de los usuarios y de su contribución a los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico Empresarial de la Empresa Servicios Aéreos Bolivianos - ESABOL.

III. Diseño o Rediseño de los procesos, resultados e indicadores.

Deberá procederse al diseño de los procesos necesarios para la generación de servicios y bienes, que coadyuven al logro de objetivos y satisfagan las demandas de los usuarios, según las actividades inherentes a estos procesos, su carácter secuencial, las unidades encargadas de su realización y los requerimientos de recursos, de manera que cumplan con las características de calidad, cantidad, oportunidad y frecuencia.

Para el diseño o rediseño deberá considerar las siguientes modalidades:

- a) Cuando la ejecución de la operación no requiera un procedimiento específico y su frecuencia no sea rutinaria, se establecerá en el nivel de operaciones grandes.
- b) Cuando su ejecución de la operación requiera un procedimiento específico, su frecuencia hace que sea de carácter rutinario, haciendo viable su estandarización, a nivel de operaciones menores.

Los resultados del proceso de diseño o rediseño deberán permitir la eliminación de las operaciones y las tareas ineficientes, superpuestas o duplicadas.

IV. Identificación de unidades y conformación de áreas organizacionales que llevarán a cabo las operaciones especificando su ámbito de competencia.

En base a las operaciones que componen los diferentes procesos para el logro de los productos y servicios que ofrece ESABOL y a la identificación de los usuarios y de sus necesidades, deberán establecerse y/o ajustarse las distintas unidades organizacionales de la entidad. Para este efecto las mismas podrán ser agregadas, desagregadas, de acuerdo a su especialidad, con ámbitos de competencia claramente definidos.

Deberá limitarse la creación de áreas organizacionales, velando que no exista duplicidad de funciones y atribuciones, tanto horizontal como verticalmente, y en sujeción a lo establecido en la Decreto Supremo N° 3356, del 11 de octubre de 2017, “Creación de Empresa de Servicios Aéreos Bolivianos”.

La agrupación de unidades que guarden relación entre sí dará lugar a la conformación de un área organizacional, cuyo ámbito de competencia deberá estar claramente delimitado.

V. Establecimiento de niveles de la institución.

La definición de los niveles jerárquicos de la Empresa Servicios Aéreos Bolivianos, deberá sujetarse a lo establecido en las disposiciones legales inherentes a la Organización de ESABOL, reconociendo los siguientes niveles dentro de su estructura organizacional:

| Niveles | Área y/o Unidad Organizacional |
|-----------|---|
| Directivo | Directorio |
| Ejecutivo | Gerencia Ejecutiva |
| | Gerencia de Área de ESABOL |
| Operativo | Secciones, Subsecciones y Áreas dependientes. |

VI. Clasificación de Unidades Organizacionales y Asignación de Autoridad.

Las Unidades Organizacionales de la Empresa Servicios Aéreos Bolivianos - ESABOL, para el logro de los objetivos estratégicos de gestión establecidos en el PEE, se clasifican de acuerdo al siguiente criterio:

- a) **Sustantivas:** Son aquellas Unidades que contribuyen directamente al cumplimiento de los objetivos establecidas en el PEE de Empresa Servicios Aéreos Bolivianos - ESABOL.

Las Unidades Sustantivas Temporales: cumplen funciones que contribuyen indirectamente al logro de los objetivos en un periodo determinado, en el marco de los convenios y contratos especiales que definen sus características de operación.

- b) **Administrativas:** Son aquellas Unidades que tienen funciones que contribuyen directamente al cumplimiento de los objetivos establecidos en el PEE de la Empresa Servicios Aéreos Bolivianos - ESABOL prestando servicios en las unidades sustantivas para su funcionamiento.
- c) **De Asesoramiento:** Son aquellas Unidades que cumplen funciones de carácter consultivo y no ejercen autoridad lineal sobre las demás unidades.

A cada unidad organizacional deberá designarse la autoridad lineal y/o funcional necesaria para la gestión de operaciones asignadas según su jerarquía. Asimismo, deberá definir la dependencia jerárquica de la unidad en función a las características de sus operaciones.

VII. Alcance de Control.

Para determinar el número de Unidades bajo dependencia directa de una Gerencia, deberá tomarse en cuenta el Decreto Supremo N° 3356, del 11 de octubre de 2017, "Creación de Empresa de Servicios Aéreos Bolivianos".

El nivel que corresponde a la Gerencia Ejecutiva de la estructura central, podrá contar con un máximo de cuatro jefaturas de unidad, cuya creación deberá ser debidamente justificada, y por debajo de las jefaturas de unidad no podrá crearse ningún otro nivel jerárquico inferior.

Artículo 18. COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL.

La comunicación y coordinación organizacional comprende:

I. Definición de los canales y medios de comunicación.

Una vez definidas las áreas y unidades organizacionales y según el tipo de información que se maneja se establecerán los canales y medios de comunicación, de acuerdo a los siguientes criterios:

- a) El establecimiento de relaciones de autoridad lineal y funcional con carácter recíproco deberá ser utilizados permanentemente.
- b) La información que se genera debe ser útil y adecuada para todos los usuarios y para el proceso de toma de decisiones.
- c) El establecimiento de la periodicidad y el medio oral o escrito (de forma narrativa, estadística o gráfica) de la información a transmitir.
- d) Por el tipo de información a transmitir:

- i. **Descendente**; Cuando la información fluye de los niveles superiores de la estructura organizacional siguiendo el orden de jerarquía y el conducto regular.

Este tipo de comunicación deberá necesariamente efectuarse por escrito en forma de circulares, instructivos, comunicados, u otros instrumentos que deban establecerse previamente.

- ii. **Ascendente**; Cuando la información fluye de los niveles inferiores de la estructura organizacional para los superiores, respetando el orden jerárquico y siguiendo el conducto regular.

Esta información deberá ser transmitida a través de informes.

- iii. **Cruzada**; se da entre la unidad organizacional y otra de nivel jerárquica menor, igual o superior, es decir, el mensaje no sigue el canal descendente, y/o ascendente, si no que emplea una comunicación directa a fin de lograr rapidez y comprensión en la información que se desea transmitir, por lo que es importante determinar qué tipo de información será en forma cruzada.

e) La regularidad del tipo de información que se transmite, clasificando la misma considerando su importancia, destino y tipo en:

- i. **Información confidencial**; cuando se establezca que todo documento o asunto es confidencial y que será supervisado directamente por la autoridad ejecutiva de mayor jerarquía, manteniendo un control directo del mismo.
- ii. **Información rutinaria**; es la información que fluye por toda la institución y se refiere a la generada por procedimientos que se desarrollan en el cumplimiento de tareas inherentes a cada área o unidad organizacional.

II. Determinación de instancias de coordinación interna.

Empresa Servicios Aéreos Bolivianos - ESABOL, de acuerdo a sus requerimientos, podrá crear las instancias de coordinación interna, para el tratamiento de asuntos de competencia compartida entre áreas y unidades, que no pudieran resolverse a través de gestiones directas: pueden ser consejos, comités, comisiones o se designaran responsables que realicen labores de coordinación interna.

Toda relación directa y necesaria de coordinación que surja de estas instancias deberá estar estipulada como función específica de las unidades organizacionales que corresponda al Manual de Organización y Funciones de la Empresa.

La instancia de coordinación que se conformen se clasificarán en:

- a) Comités, cuya función será la de establecer acciones, proceso y procedimientos de trabajos enmarcados en los objetivos empresariales; podrán ser informativos, de asesoramiento o de resolución de problemas. Tendrán la potestad de recomendar soluciones y estarán conformados por los Gerentes, Jefes de Departamentos y Supervisores. Estos Comités podrán ser permanentes o temporales.
- b) Comisiones, que se conformarán con el propósito de cumplir una misión específica a cuyo término se disolverán. Estos podrán estar conformados por personal de diferentes niveles de la estructura de la Empresa Servicios Aéreos Bolivianos - ESABOL y pueden ser de carácter técnico o administrativo.

La creación de una instancia de coordinación interna en la Empresa Servicios Aéreos Bolivianos - ESABOL, cualquiera fuera está, deberá contar con un instrumento que establezca:

- a) Las funciones específicas que deberán desempeñar.
- b) La unidad organizacional encargada de la instancia.
- c) El carácter temporal o permanente.
- d) La periodicidad de las sesiones.
- e) Documentación de la evidencia de sus decisiones.

III. Definición y formalización de tipos e instancias de relación interinstitucional

Las relaciones interinstitucionales de ESABOL, en el ámbito de sus competencias y funciones, son:

- a) Funcionales. ESABOL ejerce autoridad funcional sobre otra en materia de su competencia y especialización
- b) De Complementación. Se expresa cuando ESABOL interactúa con otra en el tratamiento de asuntos de interés compartido.

Dependiendo de su objetivo, duración y características operativas, estas relaciones deberán ser formalizadas mediante convenios específicos o Resolución Administrativa, estableciendo claramente las competencias específicas de las entidades involucradas.

Cuando la Resolución Administrativa sea considerada requisito previo a la firma de convenios, notas reversales u otros documentos contractuales, se gestionarán instrumentos

jurídicos de mayor jerarquía como Resoluciones Supremas y Decretos Supremos según corresponda.

Artículo 19. SERVICIO AL USUARIO.

La Gerencia Comercial, en coordinación con las demás unidades organizacionales de la Empresa Servicios Aéreos Bolivianos - ESABOL, deberá generar mecanismos de orientación que faciliten las gestiones de los usuarios, como ser letreros que contengan en forma literal o gráfica del flujo de un trámite.

También se puede definir canales y medios que permitan la resolución de asuntos individuales de los usuarios y de interés público para la recepción, registro, canalización y seguimiento de sugerencias, reclamos, denuncias o cualquier otro asunto similar.

Artículo 20. FORMALIZACIÓN Y APROBACIÓN DE MANUALES.

El diseño organizacional deberá formalizarse en el Manual de Organización y Funciones y en el Manual de Procesos y Procedimientos, los cuales deberán ser aprobados mediante Resolución Expresa de Directorio.

- a) El Manual de Organización y Funciones debe contener información sobre las disposiciones legales que regulan la estructura, los objetivos empresariales establecidas en el PEE, el organigrama, el nivel jerárquico y relación de dependencia de las unidades y áreas organizacionales, funciones inherentes a cada una de ellas, las relaciones intra e interinstitucional.
- b) El Manual de Procesos y Procedimientos debe describir la denominación y objetivo del proceso, las normas de operación, la descripción del proceso y sus procedimientos, los diagramas de flujo, los formularios y otros utilizados.

Artículo 21. UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL.

La unidad responsable de coordinar, consolidar y formalizar en un documento, todo el proceso de Diseño o Rediseño Organizacional es la Sección de Planificación y Desarrollo Organizacional, en coordinación directa con las Unidades Organizacionales involucradas de ESABOL.

Artículo 22. PERIODO DE TIEMPO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO ORGANIZACIONAL.

El proceso de Diseño o Rediseño Organizacional se realiza hasta el mes de junio de la gestión fiscal, coincidiendo con la preparación del Plan Operativo Anual de la entidad, que requerirá de una estructura organizacional ajustada a sus necesidades y procesos para que tal estructura funcione.

CAPITULO IV

IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL

Artículo 23. OBJETIVO DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL.

El proceso de implantación del diseño o rediseño organizacional tiene por objeto la aplicación de la nueva estructura organizacional en la Empresa Servicios Aéreos Bolivianos - ESABOL, con la finalidad de cumplir con los objetivos estratégicos definidos en el Plan Estratégico Empresarial.

Artículo 24. PLAN DE IMPLANTACIÓN.

La implantación de la estructura organizacional obtenida como resultado del análisis y diseño organizacional descrito en los artículos anteriores, deberá elaborarse un plan de implantación que deberá ser aprobado por el Gerente Ejecutivo, conteniendo:

- a) **Objetivos y estrategias de implantación:** Se deberá establecer claramente los resultados que se espera alcanzar en la implantación de la estructura organizacional adoptada, incluyendo la descripción de las actividades que desarrollaran para alcanzar dichos objetivos.
- b) **Cronograma:** Se deberá determinar las fechas y los plazos en que se llevaran a cabo las actividades de implantación.
- c) **Recursos:** En coordinación con las Unidades organizacionales se deberá definir los recursos humanos, materiales y financieros que se estimen necesarios para implantar el plan.
- d) **Responsables de la implantación:** Se establecerán los responsables involucrados de cada unidad de la Empresa Servicios Aéreos Bolivianos - ESABOL.
- e) **Programa de difusión:** Se tiene que diseñar los programas de difusión y orientación mediante manuales, guías o instructivos, a fin de internalizar, adiestrar y/o capacitar a funcionarios involucrados, sobre los cambios que se van a introducir en la estructura organizacional de ESABOL.
- f) **Seguimiento:** Se deberá realizar acciones de seguimiento para realizar los ajustes respectivos en la estructura que está implantada y funcionando de ESABOL.

Artículo 25. REQUISITOS PARA LA IMPLANTACIÓN.

Es un requisito para la implantación del Sistema de Organización Administrativa la puesta en marcha del Plan Operativo Anual, sus bases estratégicas, asimismo es fundamental contar con recursos humanos, físicos y financieros previstos.

Artículo 26. UNIDAD ORGANIZACIONAL RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL.

El proceso de implantación está dirigido, coordinado y supervisado por el Jefe de la Sección de Planificación, quien procederá la implementación del diseño organizacional en coordinación con las unidades organizacionales de la Empresa Servicios Aéreos Bolivianos - ESABOL.

Artículo 27. PERIODO DE TIEMPO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL.

La implantación de la estructura organizacional diseñada o rediseñada, deberá realizarse hasta enero de cada gestión fiscal, luego del proceso de diseño o rediseño organizacional. La implantación podrá proporcionar los elementos para realizar cambios en el Plan Operativo Anual, si corresponde conforme lo establecido en las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones.



EMPRESA SERVICIOS AÉREOS BOLIVIANOS
BOLIVIA

RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO N° 003/2023

La Paz, 05 de septiembre de 2023

ASUNTO: APROBACIÓN DEL REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE-SOA) DE LA EMPRESA SERVICIOS AÉREOS BOLIVIANOS ESABOL.

VISTOS:

El Oficio MEFP/VPCF/DGNGP/UNPE/No. 515/2023 de fecha 12 de julio de 2023 por el cual la Dirección General de Normas de Gestión Pública del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas establece que el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Empresa Servicios Aéreos Bolivianos ESABOL es **COMPATIBLE** con las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, aprobadas mediante Resolución Suprema No. 217055 de 20 de mayo de 1997.

Que, el Art. 232 de la Constitución Política del Estado, señala: "la Administración Pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados."

Que, Artículo 1°.- La Ley 1178 de Administración y control Gubernamentales, tiene como finalidad regular: "... los sistemas de Administración y de Control de los recursos del Estado y su relación con los sistemas nacionales de Planificación e Inversión Pública, con el objeto de: a) Programar, organizar, ejecutar y controlar la captación y el uso eficaz y eficiente de los recursos públicos para el cumplimiento y ajuste oportuno de las políticas, los programas, la prestación de servicios y los proyectos del Sector Público..."

Que, El objeto del presente Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (SOA) es establecer la normativa específica para la implantación del Sistema en la Empresa Servicios Aéreos Bolivianos ESABOL disponiendo la realización de los procesos para el análisis, diseño e implantación de la estructura organizacional, los encargados de estos procesos y los periodos de su realización, tomando en cuenta que todas las entidades públicas deben contar con sus Reglamentos Específicos compatibilizados, para el funcionamiento de los Sistemas de Administración, por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas como Órgano Rector de los Sistemas de Administración Gubernamental, en cumplimiento al Artículo 27 de la Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.

Que, el Reglamento aprobado en la presente Resolución es de aplicación obligatoria en toda la Empresa Servicios Aéreos Bolivianos ESABOL abarcando la totalidad de áreas y unidades organizacionales.

BASE LEGAL:

Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.

La Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990 (Ley del Sistema de Administración y Control Gubernamental).

El Decreto Supremo N° 3356 de 11 de octubre de 2017, de creación de ESABOL.

El Estatuto de la Empresa Servicios Aéreos Bolivianos.

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 1178 de Sistema de Administración y Control Gubernamentales, dentro las atribuciones institucionales en su Art. 20 señala: que todos los sistemas serán regidos por órganos rectores, cuyas atribuciones básicas son:

- a. Emitir las normas y reglamentos básicos para cada sistema;
- b. Fijar los plazos y condiciones para elaborar las normas secundarias o especializadas y la implantación progresiva de los sistemas;
- c. Compatibilizar o evaluar, según corresponda, las disposiciones específicas que elaborará cada entidad o grupo de entidades que realizan actividades similares, en función de su naturaleza y la normatividad básica; y
- d. Vigilar el funcionamiento adecuado de los sistemas específicos desconcentrados o descentralizados e integrar la información generada por los mismos.

Que, el artículo 28 de la Ley N° 1178, señala que todo servidor público responderá de los resultados emergentes del desempeño de las funciones deberes y atribuciones asignados a su cargo. Asimismo, en su artículo 38 establece que los profesionales y demás servidores públicos son responsables por los informes y documentos que suscriban.

Que, de acuerdo al Decreto Supremo N° 3356, la Empresa Servicios Aéreos Bolivianos, se constituye con personalidad jurídica de derecho público, de duración indefinida, patrimonio propio, autonomía de gestión administrativa, financiera, legal, técnica y operativa que forma parte de la estructura orgánica de la Fuerza Aérea Boliviana y bajo tuición del Ministerio de Defensa.

Que, el artículo 8 párrafo I del referido Decreto Supremo N° 3356, establece que el Directorio de la ESABOL, como máximo organismo de fiscalización y aprobación de planes y normas institucionales, está conformado por:

- Ministra (o) de Defensa (Presidente)
- Viceministra (o) de Defensa y cooperación al Desarrollo Integral
- Comandante General de la Fuerza Aérea Boliviana
- Jefe de Estado Mayor de la Fuerza Aérea Boliviana
- Jefe del Departamento III de la Fuerza Aérea Boliviana

Que, el artículo 9 inciso c) del Decreto Supremo N° 3356, establece la atribución del Directorio el de aprobar el estatuto, reglamentos internos, manuales y toda norma necesaria para que la empresa cumpla sus finalidades.

POR TANTO:

Tomando en cuenta que el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa deberá ser aprobado por Resolución de Directorio, previa compatibilización por el Órgano Rector, EL DIRECTORIO, DE LA EMPRESA SERVICIOS AÉREOS BOLIVIANOS, ESABOL como máximo organismo de fiscalización y aprobación de planes y normas institucionales, y conforme a sus atribuciones:

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la Empresa Servicios Aéreos Bolivianos ESABOL.


SEGUNDO.- El cumplimiento y ejecución de la presente Resolución de Directorio, queda a cargo del Gerente Ejecutivo de la Empresa Servicios Aéreos Bolivianos ESABOL.

TERCERO.- Instruir a la Empresa Servicios Aéreos Bolivianos ESABOL la implementación, difusión y publicación de la presente Resolución de Directorio y su Remisión a la Dirección General de Normas de Gestión Pública del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas para su registro y archivo correspondiente.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



**Lic. Oscar Coca Antezana
MINISTERIO DE DEFENSA
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO
SEGÚN R.M. N° 0092/21
EMPRESA SERVICIOS AÉREOS BOLIVIANOS ESABOL**



**Gral. Ejto. (R.A.) Augusto Antonio García Lara
VICEMINISTRO DE DEFENSA Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO INTEGRAL**