

RESUMEN EJECUTIVO

Empresa: Empresa Pública Nacional Estratégica Boliviana de Aviación

Referencia: Auditoría Operacional sobre la eficacia de la operación 3.1.2.2 «Garantizar el cumplimiento de los programas operativos y de mantenimiento de acuerdo a normativa de cada país donde se opera y en aplicación de estándares IOSA» del POA a cargo de la Gerencia de Operaciones

Informe N°: P5/OP42/O23 O1

Objetivo: Emitir un pronunciamiento sobre la eficacia de la operación 3.1.2.2 «Garantizar el cumplimiento de los programas operativos y de mantenimiento de acuerdo a normativa de cada país donde se opera y en aplicación de estándares IOSA» del POA a cargo de la Gerencia de Operaciones de BoA, en cuanto al cumplimiento de las siguientes dos (2) metas definidas en el POA:

- 36.333 Vuelos realizados
- 5% Demoras por Factores Internos

Objeto: El objeto de la Auditoría Operacional está constituido por dos (2) metas (vuelos y demoras) de la operación 3.1.2.2 «Garantizar el cumplimiento de los programas operativos y de mantenimiento de acuerdo a normativa de cada país donde se opera y en aplicación de estándares IOSA» del POA a cargo de la Gerencia de Operaciones de BoA, así como la siguiente documentación:

- *Plan Estratégico Empresarial de la Empresa Pública Nacional Estratégica Boliviana de Aviación «BoA», 2021 - 2025, aprobado con Resolución Administrativa de Directorio N° 023/2022 de 26 de julio de 2022.*
- *Plan Operativo Anual (POA) Gestión 2022, aprobado con Resolución Administrativa de Directorio N° 029/2021 de 08 de septiembre de 2021.*
- *Informe CITE: OB.GP.I.005/2023 del 15 de febrero de 2023, del Seguimiento al Plan Operativo Anual POA de la Gestión 2022.*
- *Manual de Organización y Funciones MOG Parte B.*

Para Vuelos realizados:

- *Reglamento para la aprobación de Itinerarios, aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil «DGAC» con Resolución Administrativa N° 114 de 19 de mayo de 2021.*

- *Manual de Organización y Funciones MOG Parte B, Capítulo 03, aprobado con Resolución Administrativa de Directorio N° 002/2017 de 27 de enero de 2017.*
- *Manual de Control Operacional, OM Parte A-2, capítulos 03 y 07, de fecha 30 de mayo de 2022.*
- *Manual de Procedimientos para los Servicios de Tránsito Aéreo, ATM 01/03 (Enmienda 3) 2020, emitido por la Dirección General de Aeronáutica Civil «DGAC», aprobado con Resolución Administrativa N° 224 de 20 de noviembre de 2020.*
- *Manual de Procedimientos para la Gestión de Tránsito Aéreo, (Enmienda 4) 2020, emitido por la Dirección General de Aeronáutica Civil «DGAC», aprobado con Resolución Administrativa N° 334 de 20 de septiembre de 2022.*
- *Formularios de plan de vuelo repetitivo con los que se coordina con NAABOL para la ejecución de vuelos.*
- *Informes de llegada de los vuelos realizados.*

Para Demoras por Factores Internos:

- *Manual Tráfico Parte A, revisión 07 del 10 de junio del 2022.*
- *Manual General de Aeropuertos Parte B, revisión 00 del 01 de julio de 2023.*

Período auditado: Gestión 2022

2. RESULTADOS DEL EXAMEN

A continuación, se exponen los resultados de la auditoría operacional sobre la eficacia de la operación 3.1.2.2 «Garantizar el cumplimiento de los programas operativos y de mantenimiento de acuerdo a normativa de cada país donde se opera y en aplicación de estándares IOSA» del POA a cargo de la Gerencia de Operaciones de BoA, en cuanto al cumplimiento de las metas de «**Vuelos realizados**» y «**Demoras por Factores Internos**»:

2.1. Pronunciamiento sobre la eficacia de la operación en cuanto al cumplimiento de las metas de «Vuelos realizados» y «Demoras por Factores Internos»

De la aplicación de los Medidores 1 y 2 citados en el numeral «1.5.2. Criterio e Indicadores de medición» del presente informe, con relación al objetivo y alcance de la auditoría, se establece que en la gestión 2022, la operación 3.1.2.2 «Garantizar el cumplimiento de los programas operativos y de mantenimiento de acuerdo a normativa de cada país donde se opera y en aplicación de estándares IOSA» del POA a cargo de la Gerencia de Operaciones de BoA, en cuanto al cumplimiento de las metas de «**Vuelos realizados**» y «**Demoras por Factores Internos**», se obtuvo los siguientes resultados:

a) *Vuelos Realizados*

Aplicando y reemplazando datos en el Medidor 1 expuesto en el numeral 1.5.2 «Criterio e Indicadores de Medición» del presente informe, se obtuvo lo siguiente:

Medidor 1	EVR	=	$\frac{NVR}{NVP}$	x 100 =	$\frac{35.847}{36.333}$	x 100 =	98,66%
------------------	-----	---	-------------------	---------	-------------------------	---------	---------------

Sin embargo, de la revisión a la documentación que respalda el cumplimiento de los requisitos y procedimientos verificados en una muestra de población finita el cual alcanza a veintiséis (26) vuelos según **Anexo N° 3**, se advirtió que:

- En ocho (8) vuelos nacionales, la fecha de los Planes de Vuelo (Fligth Plan) no coinciden con la fecha registrada en el sistema SICNO.
- En veintiséis (26) vuelos realizados, no existe evidencia física en archivo central de BoA de los Planes de Vuelo (Fligth Plan) originales con firmas del Piloto al Mando y Despachador de Vuelo.

Consecuentemente, en base a los resultados de la auditoría operacional de la operación 3.1.2.2 en cuanto a la cantidad y cumplimiento de los requisitos y procedimientos, para la meta de «**Vuelos realizados**», establecidos en:

- Reglamentación Aeronáutica Boliviana RAB 121, y
- Manual de Control Operacional OM Parte A-2

Se concluye que, si bien la meta de «**Vuelos realizados**» de la Operación 3.1.2.2 del POA Gestión 2022, logró un nivel óptimo de **EFICACIA** del **98,66%** (superior al 69%); no obstante, en una muestra de 26 vuelos se evidenció la falta de cumplimiento de uno (1) hasta tres (3) requisitos y/o procedimientos, descritos precedentemente.

b) Demoras por Factores Internos

En la Gestión 2022, BoA programó una meta del 5% de Demoras por Factores Internos, que según «Acta de Comunicación y Explicación de los Indicadores a aplicar en la Auditoría Operacional» de 8 de diciembre de 2023, la administración de BoA señaló que el 5% se debe interpretar como la disminución de la cantidad de vuelos demorados con relación a la gestión anterior.

Al respecto, para verificar el decremento del 5% en las Demoras por Factores Internos se obtuvo información del SICNO sobre la cantidad de demoras ocurridas en la gestión anterior y la actual, cuyos datos superan el 5% de lo planificado, como se demuestra a continuación:

Número de Demoras por Fact. Inter. de la Gestión Anterior (2021) sg/SICNO (NDFIGA)	Número de Demoras por Fact. Inter., Gestión 2022 sg/SICNO (NDFIGAU)	Disminución del 5% en las cantidades de Demoras por Fact. Int.	Número de Demoras Límite por Fact. Int. Programadas para la Gestión 2023	Diferencia entre el número de demoras sg/SICNO de la Gestión Anterior (2021) y de la Gestión 2022
a	b	c = b * 5%	d = a - c	e=d-b
5.378	9.692	269	5.109	-4.583

Fuente: Información extraída del SICNO proporcionados por BoA.

Como se puede apreciar en el precedente cuadro en la Gestión 2022, las Demoras por Factores Internos no disminuyeron en un 5%, respecto al año anterior debido a que se incrementaron en una cantidad de 4.583 retrasos más de lo programado.

Al respecto, aplicando y reemplazando los citados datos obtenidos del SICNO y porcentaje de decremento definido por BoA para las demoras, en el Medidor 2 expuesto en el numeral 1.5.2 «Criterio e Indicadores de Medición» del presente informe, se obtuvo lo siguiente:

Medidor 2	EVR = $\frac{(NDFIGA-NDFIGAU)}{(NDLFIPI)} \times 100 = \frac{(5.378-9.692)}{5.109} \times 100 = -84,43\%$
------------------	---

Por otro lado, de la revisión a la documentación de respaldo de los dos (2) requisitos sobre demoras por factores internos en 23 casos se observó la falta de uno (1) de los requisitos referidos a los Informes periódicos emitidos por el Comité de Puntualidad donde los servidores públicos de la Gerencia de Operaciones debieron explicar cada uno de los códigos de demora reportados en los reportes generados por el SICNO, los cuales no fueron elaborados, como se observa en el **Anexo N° 4**.

Consecuentemente, la meta de «**Demoras por Factores Internos**» de la Operación 3.1.2.2 del POA Gestión 2022, fue **INEFICAZ**, por cuanto resultado de la aplicación del medidor se obtuvo un grado de eficacia negativo de **-84,43%**; asimismo, de dos (2) requisitos BoA incumplió uno (1). (**Recomendación N° R.1**)

2.2. Deficiencias de control interno

Además, se identificaron cinco (5) deficiencias de control interno (vigentes al mes de noviembre de la Gestión 2023) emitiéndose un total de siete (7) recomendaciones, expuestas a continuación:

2.2.1. *Vuelos realizados*

2.2.1.1. Diferencias en registros de horas de vuelo (**Recomendación N° R.2**)

2.2.2. *Demoras por factores internos*

2.2.2.1. Incoherencia entre los 5 minutos definidos para demora con los efectivamente ocurridos (**Recomendaciones R.3 y R.4**)

2.2.2.2. Deficiencias en los registros de demoras efectuados en el SICNO (**Recomendación R.5**)

2.2.2.3. Ausencia de Informes periódicos emitidos por el Comité de Puntualidad (**Recomendación N° R.6**)

2.2.2.4. Deficiencias en la formulación del POA (**Recomendaciones R.7 y R.8**)