

**FUERZA AEREA ARGENTINA  
COMANDO DE REGIONES AEREAS  
DIRECCION NACIONAL DE AERONAVEGABILIDAD  
REGISTRO NACIONAL DE AERONAVES**

Buenos Aires, 24 de noviembre de 2008

VISTO la necesidad de gerenciar eficientemente la competencia que tiene asignada el Registro Nacional de Aeronaves por las normas vigentes, implementando nuevos planes de calidad que impacten positivamente en el nivel operativo y los resultados de la gestión pública.

Y CONSIDERANDO;

Que, la realidad de nuestro país y las transformaciones del sector aeronáutico que caracterizaron los últimos 25 años exigen una administración pública moderna y eficiente, con instituciones transparentes que rindan cuentas y con servidores públicos que orienten sus acciones a las demandas de un ambiente sumamente fluctuante.

Que, desde el Registro Nacional de Aeronaves estamos transformando la gestión pública en base a la innovación permanente y adaptación a las necesidades de la ciudadanía.

Que, dentro de este marco, desarrollamos el Programa *“Acercar el Registro a la comunidad aeronáutica, acercar la comunidad aeronáutica al Registro”*.

Que, el Programa referido, a implementarse por etapas, introduce el enfoque integral de “Gestión de Calidad” para el diseño y optimización de los servicios que brinda el Registro con miras hacia una mayor eficiencia y eficacia, fundándose en los principios de la “nueva gerencia pública”.

Que, estudiada la situación actual del Organismo, *“Acercar al Registro...”* parte de dos ejes teóricos fundamentales: por un lado, complementar el paradigma de gestión tradicional con un modelo basado en resultados y, por el otro, tener al ciudadano por fin de la actuación administrativa.

**FUERZA AEREA ARGENTINA**  
**COMANDO DE REGIONES AEREAS**  
**DIRECCION NACIONAL DE AERONAVEGABILIDAD**  
**REGISTRO NACIONAL DE AERONAVES**

Que, el primer eje teórico se refiere a satisfacer las necesidades de la comunidad aeronáutica renovando la institución registral, mediante la transformación de sus estructuras y procesos de actuación, poniendo énfasis en la interrelación con los diferentes actores –individuales o colectivos, simples o complejos – de la comunidad aeronáutica argentina.

Que, se busca identificar nuestros problemas de cultura organizacional e implementar un proceso de mejora continua de la calidad en la organización.

Que, si bien no podemos abdicar de nuestra tarea de contralor basada en normas jurídicas, esto no impide que optimicemos las aptitudes del estado, a través de un Registro fortalecido institucionalmente que pueda implementar un modelo de gestión en el cual se tengan en cuenta los resultados obtenidos, en términos de servicios prestados, considerando su calidad, cantidad y relevancia, combinando la administración y la gerencia sin sacrificar los valores claves del modelo administrativo inherente de la administración pública tradicional.

Que, con relación al segundo eje teórico del programa, el “modelo de gestión por resultados” debe responder a las necesidades y expectativas del ciudadano, los requerimientos de la sociedad y el impacto de las políticas registrales en la comunidad aeronáutica.

Que, como objetivo central, el Programa “*Acercar el Registro*” busca facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, simplificando la interacción Administración-administrado.

Que, por esta razón consideramos que el modo de cumplir con la obligación Registral debe adaptarse a las características y necesidades del ciudadano para servirlo de manera eficiente, incrementando la confianza de la comunidad aeronáutica en el Registro Nacional de Aeronaves.

Que, este Programa busca fomentar una ciudadanía responsable, incorporando la integración y participación activa de los usuarios en el diseño, ejecución, control y evaluación de los servicios que recibe del Registro, impulsando la expresión democrática de la ciudadanía e incentivando la cooperación de los actores de la comunidad aeronáutica argentina.

Que los objetivos generales fijados en este Programa de Calidad son:

**OBJETIVOS EVALUATIVOS (CORTO PLAZO).**

- 1.- Evaluar la imagen actual del Registro Nacional de Aeronaves.
- 2.- Evaluar la percepción de los usuarios y la experiencia vivida por los administrados cuando realizan trámites en el Registro.
- 3.- Informar el nivel de capacitación y conocimiento de los funcionarios al momento de interactuar con los usuarios.

**OBJETIVOS PARTICIPATIVOS (CORTO PLAZO)**

- 4.- Establecer una instancia de comunicación con los usuarios, de manera que se expresen sobre la gestión y el servicio recibido.
- 5.- Contribuir a generar un Sistema de Quejas y Sugerencias adecuado.

**OBJETIVOS ORGANIZACIONALES (MEDIANO PLAZO)**

- 6.- Actualizar y mejorar la organización. Racionalizar los procedimientos de atención al público del registro.
- 7.- Corregir las dificultades detectadas y determinar los puntos críticos del procedimiento administrativo.

**OBJETIVOS DE GESTION (MEDIANO PLAZO)**

- 8.- Diseñar el "Plan Operativo de Calidad 2009".
- 9.- Incrementar la satisfacción de los usuarios.

**OBJETIVOS METODOLOGICOS (MEDIANO PLAZO)**

10.- Desarrollar indicadores de gestión que permitan medir los índices de eficacia, calidad, e impacto de gestión en los usuarios. Facilitar y sistematizar el manejo de información relativa al comportamiento, expectativas y percepciones de los administrados.

11.- Desarrollar herramientas fiables que permitan conocer el nivel de servicio y eficiencia de procesos administrativos registrales.

**OBJETIVOS CONSTITUCIONALES (LARGO PLAZO)**

12.- Fortalecer las Capacidades de Gestión Institucional, y la confianza ciudadana en el Registro.

13.- Fomentar la Transparencia y Participación Ciudadana.

Que, para lograr los objetivos que se propone el programa, la planificación debe estar apoyada en mecanismos de información y de control interno, que evalúen los resultados de gestión mediante estudios empíricos fiables y que permitan aplicar los correctivos para subsanar fallas y desviaciones.

Que, por esto, en esta primera etapa se desarrollara el primer instrumento de medición de la calidad del servicio para facilitar la planificación y mejora de procesos y acciones. El diseño y aplicación de este instrumento se fundamenta en una metodología y un trabajo de campo que otorga confiabilidad a los resultados obtenidos por el estudio.

Que estimamos acertado el siguiente Cronograma de trabajo, sin perjuicio de extender los plazos por motivos justificados:

- 1) Diseño general de todas las etapas del Programa de Calidad. Planteos teóricos y metodológicos (28/11/2008)
- 2) Determinación del marco y tamaño muestral. (28/11/2.008)
- 3) Diseño de la encuesta. (28/11/2.008)
- 4) Prueba piloto. (01/12/ 2008 al 05/12/2.008)

**FUERZA AEREA ARGENTINA  
COMANDO DE REGIONES AEREAS  
DIRECCION NACIONAL DE AERONAVEGABILIDAD  
REGISTRO NACIONAL DE AERONAVES**

- 5) Trabajo de campo. Implementación de la encuesta. (09/12/2.008 al 30/12/2008)
- 6) Codificación y procesamiento. (02/01/2.009 al 13/01/2.009)
- 7) Análisis de la información obtenida . (14/01/2.009 al 21/01/2.009)
- 8) Conclusiones. Elaboración de informes sobre los resultados. (13/02/2.009)

Que el suscripto es competente para el dictado de la presente de conformidad a lo normado en el Decreto 4907/73 (Reglamentario del funcionamiento del Registro Nacional de Aeronaves) y a la parte pertinente del Manual de Procedimientos Orgánicos de la Fuerza Aérea Argentina aprobado por Disposición 64/06 CRA.

**POR ELLO;**

**EL JEFE DEL REGISTRO NACIONAL DE AERONAVES**

**DISPONE:**

**PRIMERO:** Apruébese la primera etapa del Plan de Calidad de Gestión Institucional 2009 denominado “Acercar el Registro a la Comunidad Aeronáutica, acercar la comunidad aeronáutica al Registro”

**SEGUNDO:** Apruébense los objetivos, la metodología a aplicarse y el cronograma de actividades del estudio a realizarse.

**TERCERO:** Regístrese, comuníquese y atento al carácter de interés general dese para su publicación a ala Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese.

**DISPOSICIÓN TÉCNICO REGISTRAL N° 07/08 RNA**

Certifico que la firma que antecede corresponde al Dr. Hernán Adrián GÓMEZ, DNI N° 23.809.518, en su carácter de Jefe del Registro Nacional de Aeronaves, y que la misma fue puesta ante mí.