



*Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia*  
*Cámara de Senadores*

La Paz, 21 de noviembre de 2017  
**P.I.E. N° 1018/2017-2018**



Hermano  
Evo Morales Ayma  
**PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DEL ESTADO  
PLURINACIONAL DE BOLIVIA**  
Presente.

Hermano Presidente:

De conformidad a lo dispuesto por el numeral 17, párrafo I del artículo 158 de la Constitución Política del Estado y los artículos 141, 142 y 144 del Reglamento General de la Cámara de Senadores, nos permitimos transcribir la Petición de Informe Escrito presentada por la Senadora Carmen Eva Gonzales Lafuente, para que el Señor Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, responda en el plazo de quince días hábiles que fija el artículo 143 del mencionado Reglamento, que a la letra dice:

“Señor Ministro, que por su intermedio el Gerente General de Boliviana de Aviación - BoA, responda al siguiente cuestionario: **1.** Informe sobre el número de quejas de usuarios de la empresa Boliviana de Aviación - BoA a ODECO, desde el año 2016 a la fecha, especifique detalladamente los motivos.--- **2.** Informe sobre el número de quejas de usuarios de la empresa Boliviana de Aviación - BoA, a través de la red social Twitter@BoaBolivia, desde el año 2016 a la fecha.--- **3.** Remita planillas de salarios de todo el personal de la empresa Boliviana de Aviación - BoA, a nivel nacional.--- **4.** Indique, quiénes conforman y cuánto perciben de salario los miembros del Directorio de la empresa Boliviana de Aviación - BoA.--- **5.** Indique, cuáles son los criterios de elección, selección y nombramiento de miembros del Directorio de la empresa Boliviana de Aviación - BoA.--- **6.** Indique, cuánto tiempo está de Gerente General de la empresa Boliviana de Aviación - BoA, el Señor Ronald Casso.--- **7.** Remita, copia de la carpeta de recursos humanos del Gerente General de la empresa Boliviana de Aviación - BoA, el Señor Ronald Casso, con todos sus antecedentes profesionales y su experiencia en aerolíneas comerciales civiles.--- **8.** Informe, cuál es el monto final que percibe mensualmente el Gerente General de la empresa Boliviana de Aviación - BoA.--- **9.** Informe, cuáles son los estándares de calidad internacional que obligan a tener operaciones seguras de aerolíneas comerciales que se aplican en la empresa Boliviana de Aviación - BoA.--- **10.** Indique, qué procesos internos fueron sometidos a normas de calidad ISO.--- **11.** Indique, cuántos vuelos diarios se realizan al día, adjunte mapa de aeropuertos nacionales, regionales, provinciales e internacionales en los que opera la empresa Boliviana de Aviación - BoA.--- **12.** Indique y adjunte fotografías de todas las aeronaves que utiliza la empresa Boliviana de Aviación - BoA.--- **13.** Indique, cuál es el tiempo de respuesta ante un reclamo de un usuario.--- **14.** Indique e informe, cuánto costó a la empresa Boliviana de Aviación - BoA, los retrasos de 1 de enero de 2016 al 1 de julio de 2017, en pagos de hoteles y otros servicios como catering adicional por culpa de vuelos retrasados.--- **15.** Siendo que el régimen boliviano tiene el monopolio estatal de la aeronavegación comercial a través de la empresa Boliviana de Aviación - BoA, explique con cifras comparativas como es el comportamiento de Boliviana de Aviación - BoA en cuanto a retrasos, dado que ambas son parte de un monopolio.--- **16.** Informe el estado del caso puntual del ciudadano Rolando Ramírez, quien denunció a principio del año 2017 en su cuenta de Facebook, un retraso de dos horas y 40 minutos en el aeropuerto de Cobija, donde se hizo descender de la aeronave a todos los pasajeros en dos oportunidades por supuestos problemas en las turbinas. “En un calor desesperante recién salimos; cuando fuimos a reclamar no había quien dé respuestas, ya que el Director de la Aeronáutica Civil dijo que solo se responsabiliza de la parte operativa, luego los de BoA dieron la lista de pasajeros y dijeron quien quiera viajar viaje y quien quiere se queda”, denunció Ramírez.--- **17.** Informe el estado de la queja del ciudadano particular José Luis Álvarez, quien afirmó que en marzo pasado el vuelo de BoA en la ruta La Paz - Cobija, no pudo aterrizar por lo que tuvo que volver a la sede de gobierno. “A esta hora teníamos que estar en Cobija pero gracias a BoA, aún estamos paseando por La Paz”, publicó.--- **18.**





*Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia*  
*Cámara de Senadores*

Informe el estado actual del caso de la ciudadana particular Judith Prada (22 de septiembre 2017), quien abordó a las 14:00 al vuelo 670 de la empresa Boliviana de Aviación- BoA de La Paz a Santa Cruz. Un fuerte olor a gasolina y el torpe trato de las azafatas llamaron la atención de la comunicadora; en el aire, la queja de una pasajera de mediana edad por la falta de oxígeno, empezó a generar algo desconocido en ella; miedo; luego el despliegue de las máscaras de aire del avión y un frío aumento su desesperación. "No se las quiten hasta llegar al aeropuerto, tenemos que retornar", indicaron desde la cabina.--- **19.** Indique, cuántos problemas tuvo la empresa Boliviana de Aviación - BoA, entre técnicos, retrasos y reclamos en aeropuertos internacionales a los que hace servicio.--- **20.** Informe detalladamente, en qué concluyó el reclamo producido en un vuelo desde Miami, efectuado por los usuarios Nilda Jotale y Luís Constantini, una pareja de argentinos que residen en el país y que retornaban a Santa Cruz, fueron retirados por reclamar la demora y que la pareja estaría exigiendo una indemnización y ya habría presentado una queja formal a la empresa estatal.--- **21.** Indique, qué comentario y contra argumento merecen los conceptos emitidos públicamente por el experto en tecnología militar y aeronavegación Samuel Montaña, quien indicó que; "las constantes quejas demuestran dos cosas: la falta de control a la línea aérea y la mala calidad de los aviones con los que opera" y "están trayendo equipos de tercera mano, se debería hacer una auditoria a los aviones", dijo.--- **22.** Indique, qué comentario y contra argumento merecen los conceptos emitidos públicamente por el experto Jorge Valle, experto en aeronáutica civil quién dijo que; "las inspecciones privadas son estrictas, por eso se llama la atención el trabajo que realiza BoA en el mantenimiento de sus naves, vemos que tienen problemas, las autoridades tendrían que hacer un ajuste técnico, lo ideal es que se apliquen controles a todos los operadores", indicó.--- **23.** Informe y adjunte el contrato de la compañía que provee catering a la empresa Boliviana de Aviación - BoA.--- **24.** Adjunte el estudio que la empresa Boliviana de Aviación - BoA, indicó haber realizado sobre la nueva variedad de alimentos que ofrece a sus clientes en sus vuelos y que responde a un estudio técnico y a las recomendaciones de entidades relacionadas con la salud pública.--- **25.** Informe si la empresa Boliviana de Aviación - BoA y el Ministerio como cabeza de sector, se sienten orgullosos del titular de prensa: "En 2016, BoA fue la línea aérea con mayor cantidad de reclamos frente a la ATT, llegando a los 265 reclamos por diferentes motivos, entre los cuales se encuentran quejas por el servicio al cliente, retrasos, vuelos irregulares y atención deficiente, entre otros", publicado en medios nacionales.--- **26.** Informe, qué acciones va a desarrollar para mejorar la imagen de la compañía aérea.--- Sala de Sesiones de la Cámara de Senadores."

Con este motivo, reiteramos al Hermano Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia, nuestras distinguidas consideraciones de estima y respeto.

Sen. José Alberto Gonzales Samaniego  
**PRESIDENTE**  
**CÁMARA DE SENADORES**

**SENADORA SECRETARIA**  
**SEN. PATRICIA M. GÓMEZ ANDRADE**  
**SEGUNDA SECRETARIA**  
**CÁMARA DE SENADORES**





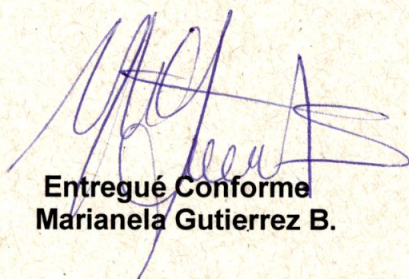
*Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia*  
*Cámara de Senadores*

**ACTA DE ENTREGA**

Recepcionada la respuesta del PIE N°1018/2017-2018 en la Unidad de Seguimiento, Control Legislativo y Redacción, tengo a bien hacer entrega en las oficinas de la Senadora peticionaria, los anexos que se describen a continuación:

- Anexos a fojas 131

En consecuencia se hace constar la no existencia de los mismos en esta Unidad.

  
Entregué Conforme  
Marianela Gutierrez B.

  
Recibí Conforme

**29 de enero de 2018**



La Paz, 29 DIC 2017

MOPSV /DESP. N°

1628 12017  
COMITE DE POLITICAS FINANCIERA, MONETARIA, TRIBUTARIA Y SEGUROS  
LEGISLATIVA  
CAMARA DE SENADORES  
**RECIBIDO**  
DIA MES AÑO HORA  
29 01 18 10:06  
FIRMA  
No. CORRELATIVO  
No. EJEMPLARES No. FOJAS



Excmo. Señor  
Evo Morales Ayma  
**PRESIDENTE DEL ESTADO PLURINACIONAL**  
Presente.

CAMARA DE SENADORES  
UNIDAD DE SEGUIMIENTO CONTROL  
LEGISLATIVO Y REDACCION  
Fojas Hora:  
1 Hoja 26 ENE 2018  
**RECIBIDO**  
No. Correlativo Firma:

REF.- **RESPUESTA A LA PETICIÓN DE INFORME ESCRITO P.I.E. N° 1018/2017-2018**

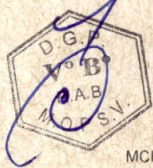
Señor Presidente:

Tengo el honor de dirigirme a su excelencia, a objeto de elevar respuesta a la Minuta de Instrucción MP-VCGG-DGGLP – N° 640/2017-2018, por la cual se remitió a este Despacho la **Petición de Informe Escrito P.I.E. N° 1018/2017-2018 de fecha 21 de noviembre de 2017**, con un cuestionario de veintiséis (26) puntos, solicitado por la **Senadora Carmen Eva Gonzales Lafuente**.

Al respecto, remito para fines consiguientes, el Informe **OB.GG.I.094.2017 de fecha 12 de diciembre de 2017**, enviado por Boliviana de Aviación - BOA, entidad bajo tuición de esta cartera de Estado.

A tiempo de solicitar que instruya la transmisión de la presente a la Cámara de **Senadores**, reitero a su autoridad las expresiones de mi consideración distinguida.

Atentamente,



MCH/RBV/ylcg  
c.c. Arch.  
Adj. Fe.119  
H.R. E/2017-15964

Milton Claros Hinojosa  
MINISTRO  
Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda

