



DGAC

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

**DGAC - SGC
DOCUMENTO
CONTROLADO**

PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

**PLANIFICACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN EJECUTIVA**

**RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA**

Nº 085

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Ing. Erwin Joel Carrión Mújica Profesional I en Gestión de la Calidad y SOA	10 FEB. 2020	
REVISADO	Ing. Stephany Romero Manzano Responsable II en Planificación y Calidad	10 FEB. 2020	
APROBADO	Cmdte. Boris Wilker Teran Soto Director Ejecutivo a.i.	06 MAR. 2020	

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 085
La Paz,
06 MAR 2020

VISTOS:

El Informe PLA-0027 DGAC-4042/2020, de fecha 10 de febrero de 2020, emitido por el Profesional I en Gestión de la Calidad y SOA, el cual tiene como referencia "Aprobación con Resolución Administrativa del Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad adecuados al Sistema de Gestión Antisoborno."

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, la de regular la actividad aeronáutica en el espacio aéreo del país.

Que el inciso f) del Artículo 9 de la Ley N° 2902, de 29 de octubre de 2004, de la Aeronáutica Civil de Bolivia señala que la Autoridad Aeronáutica Civil es la máxima autoridad técnica operativa del sector aeronáutico nacional, ejercida dentro de un organismo autárquico, conforme a las atribuciones y obligaciones fijadas por Ley y normas reglamentarias, teniendo a su cargo la aplicación de la Ley de la Aeronáutica Civil de Bolivia y sus reglamentos; así como, de reglamentar, fiscalizar, inspeccionar y controlar las actividades aéreas e investigar los incidentes y accidentes aeronáuticos.

Que el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 28478, del 2 de diciembre de 2005, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, dispone que esta Entidad 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; en ese contexto, el Artículo 8 de la referida norma señala que la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) tiene las siguientes funciones enunciativas y no limitativas: cumplir, aplicar y hacer cumplir las Leyes, Decretos Supremos, Reglamentos y demás disposiciones sobre la materia, dentro del ámbito de su jurisdicción y competencia; asimismo, podrá formular, aprobar y ejecutar las normas técnico - operativas, administrativas, comerciales y legales dentro del ámbito de su competencia.

Que el inciso b) del Artículo 7 de la Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales, indica que *"Toda entidad pública organizará internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata esta ley"*.

Que el Artículo 18° "Formalización y aprobación de manuales" del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (SOA) de la DGAC, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 059, de fecha 28 de febrero de 2008, menciona que los manuales de procesos y procedimientos deben ser aprobados mediante Resolución Administrativa.

Que el numeral 1 de la Norma Boliviana NB/ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos señala que, dicha Norma especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización: a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Que el numeral 1 de la Norma ISO 37001 de Sistemas de Gestión Antisoborno, especifica los requisitos y proporciona una guía para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar un sistema de gestión antisoborno, dicho documento es aplicable solo para el



soborno estableciéndose los requisitos y proporcionando una guía para un sistema de gestión diseñado para ayudar a una organización a prevenir, detectar y enfrentar al soborno y cumplir con las leyes antisoborno y los compromisos voluntarios aplicables a sus actividades.

CONSIDERANDO:

Mediante Informe PLA-0027 DGAC-4042/2020, de fecha 10 de febrero de 2020, emitido por el Profesional I en Gestión de la Calidad y SOA, se señala que, "La Norma ISO 37001 de Sistemas de Gestión Antisoborno, está elaborada bajo la Estructura de Alto Nivel de las Normas ISO por lo que sus requisitos referidos a Control de Documentos, Auditoría Internas, No conformidades y Acciones Correctivas (...) son similares a los del Sistema de Gestión de la Calidad. El Sistema de Gestión de Calidad de la DGAC cuenta con procedimientos estandarizados en los que se especifica que su alcance de aplicación son los procesos inmersos en el mismo. En ese sentido el Profesional I en Gestión de la Calidad adecuó estos procedimientos (...) En cumplimiento del Artículo 18° "Formalización y aprobación de manuales" del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (SOA)"

Que el citado informe refiere:

Documentos revisados:

- Documentos del Área de Planificación y Calidad (DEJ/PLA)

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
1	DGAC-PRO-001	Procedimiento de Elaboración o Modificación de la Información Documentada	02	Ampliación de Alcance
2	DGAC-PRO-002	Procedimiento de Control de la Información Documentada	03	Ampliación de Alcance
3	DGAC-PRO-003	Procedimiento de Auditorías Internas a Sistemas de Gestión	02	Ampliación de Alcance
4	DGAC-PRO-004	Procedimiento de Selección y Evaluación del Equipo Auditor	02	Ampliación de Alcance
5	DGAC-PRO-005	Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva	02	Ampliación de Alcance
6	DGAC-PRO-006	Procedimiento de Control de Salidas No Conformes	01	Ampliación de Alcance
7	DGAC-PRO-007	Procedimiento para Abordar Riesgos y Oportunidades	02	Ampliación de Alcance
8	DGAC-PRO-008	Procedimiento de Revisión por la Dirección	02	Ampliación de Alcance
9	DGAC-PRO-009	Procedimiento de Análisis del Contexto y Determinación de Partes Interesadas	01	Ampliación de Alcance

Que el referido informe concluye, que se "(...) adecuó los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad con la finalidad de ampliar su alcance de aplicación a todos los Sistemas de Gestión que se implementen en la DGAC (...) se adecuaron y revisaron los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad para consolidar un avance en la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno".

Que la Dirección Jurídica emitió el Informe DJ/INF/0291/2020 HR-4042/2020, de fecha 17 de febrero de 2020, mediante el cual señala que, habiendo revisado las Normas ISO 37001, Sistemas de Gestión Antisoborno y Norma ISO 9001, Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001, se han modificado los Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad de la



Dirección General de Aeronáutica Civil, a fin que puedan ser aplicados a todos los Sistemas de Gestión a ser implementados en la Institución y además consolidar un avance en la implementación del Sistema Antisoborno, concluyendo la viabilidad para la aprobación del referido documento, toda vez que no contraviene el ordenamiento jurídico vigente.

CONSIDERANDO:

Que de la revisión de Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad adecuados al Sistema de Gestión Antisoborno, el Profesional I en Gestión de Calidad, mediante Informe PLA-0027 DGAC-4042/2020, de 10 de febrero de 2020, determinó que, los Procedimientos han sido revisados y adecuados, por lo que corresponde la emisión de Resolución Administrativa aprobando los mismos.

Que de conformidad con el numeral 5) del Artículo 14, del Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, aprobado mediante Decreto Supremo N° 28478, es atribución del Director Ejecutivo, emitir Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo Interino de la Dirección General de Aeronáutica Civil, designado mediante Resolución Suprema N° 26088, de 18 de noviembre de 2019, en uso de las atribuciones conferidas por Ley;

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR los Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad adecuados al Sistema de Gestión Antisoborno, que forman parte indivisible de la presente Resolución Administrativa, conforme al siguiente detalle:

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
1	DGAC-PRO-001	Procedimiento de Elaboración o Modificación de la Información Documentada	02	Ampliación de Alcance
2	DGAC-PRO-002	Procedimiento de Control de la Información Documentada	03	Ampliación de Alcance
3	DGAC-PRO-003	Procedimiento de Auditorías Internas a Sistemas de Gestión	02	Ampliación de Alcance
4	DGAC-PRO-004	Procedimiento de Selección y Evaluación del Equipo Auditor	02	Ampliación de Alcance
5	DGAC-PRO-005	Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva	02	Ampliación de Alcance
6	DGAC-PRO-006	Procedimiento de Control de Salidas No Conformes	01	Ampliación de Alcance
7	DGAC-PRO-007	Procedimiento para Abordar Riesgos y Oportunidades	02	Ampliación de Alcance
8	DGAC-PRO-008	Procedimiento de Revisión por la Dirección	02	Ampliación de Alcance
9	DGAC-PRO-009	Procedimiento de Análisis del Contexto y Determinación de Partes Interesadas	01	Ampliación de Alcance

SEGUNDO.- Refrendar el Informe Técnico PLA-0027 DGAC-4042/2020, de 10 de febrero de 2020 y el Informe Jurídico DJ/INF/0291/2020 HR-4042/2020, de fecha 17 de febrero de 2020, que forman parte indivisible de la presente Resolución.





ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC



TERCERO.- Se instruye remitir los documentos originales al área de Planificación y Calidad para el registro y control del documento aprobado, y realizar la distribución de una copia al área dueña del proceso correspondiente para su difusión y aplicación al interior de la Institución.

CUARTO.- El área de Planificación y Calidad queda encargada del cumplimiento de la presente Resolución Administrativa.

Regístrese, publíquese y archívese.

[Signature]
Cmde. Boris Wilker Terán Soto
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Dirección General de Aeronáutica Civil

LSGS/malz/bob
c.c: Arch.

[Signature]
Abg. Lenny Saiz Guerrero Velazquez
DIRECTORA JURIDICA
Dirección General de Aeronáutica Civil



Es copia fiel del original que cursa en el Archivo Central de la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC. por lo que se legaliza en cumplimiento de los Arts 1311 del Código Civil y 150 Inc. 2 de su procedimiento.

[Signature]
Lic. Javier L. Mamani Nuñez
TÉCNICO III ENCARGADO DE
ARCHIVO CENTRAL E HISTÓRICO
Dirección General de Aeronáutica Civil



PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 2 de 7
	DGAC-PRO-005	2	

1 **OBJETIVO**

Establecer un mecanismo para el tratamiento de no conformidades y/u oportunidades de mejora con el fin de implementar acciones que contribuyan la mejora del desempeño y eficacia de los Sistemas de Gestión implementados en la DGAC.

2 **ALCANCE**

El presente procedimiento es aplicable a las oportunidades de mejora y las no conformidades resultantes de los procesos involucrados dentro del alcance del SGC, incluyendo cualquiera originada por reclamos.

3 **RESPONSABILIDADES**

- **Directores o Jefe de Área:** Son responsables de revisar y aprobar las acciones propuestas.
- **Dueños de Proceso:** Son responsables de gestionar las no conformidades u oportunidades de mejora y realizar el seguimiento correspondiente para la implementación de las acciones propuestas.
- **Profesional en Gestión de la Calidad y SOA:** Es responsable de realizar el seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas en los Planes de Acción de Mejora e informar a la alta Dirección para la toma de decisiones.
- **Personal de la (DGAC):** Son responsables de cumplir el presente procedimiento.

4 **DOCUMENTOS DE RESPALDO**

- DGAC-PRO-003 Procedimiento de Auditorías Internas a Sistemas de Gestión
- ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.

5 **PROCEDIMIENTO**

5.1 **DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA**

- **Acción correctiva** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

Nota 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad.

Nota 2: La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a ocurrir, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra.

- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable. Acción que se puede tomar para tratar un riesgo.

Nota 1: Puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.

Nota 2: La acción preventiva se toma para prevenir que algo ocurra, mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a ocurrir.

- **Corrección:** Acción para eliminar una no conformidad detectada.

Nota 1: Una corrección puede realizarse con anterioridad, simultáneamente o después de una acción correctiva.

Nota 2: Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.

- **Defecto:** No conformidad relativa a un uso previsto o especificado.

- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

Es decir; se declara No conformidad:

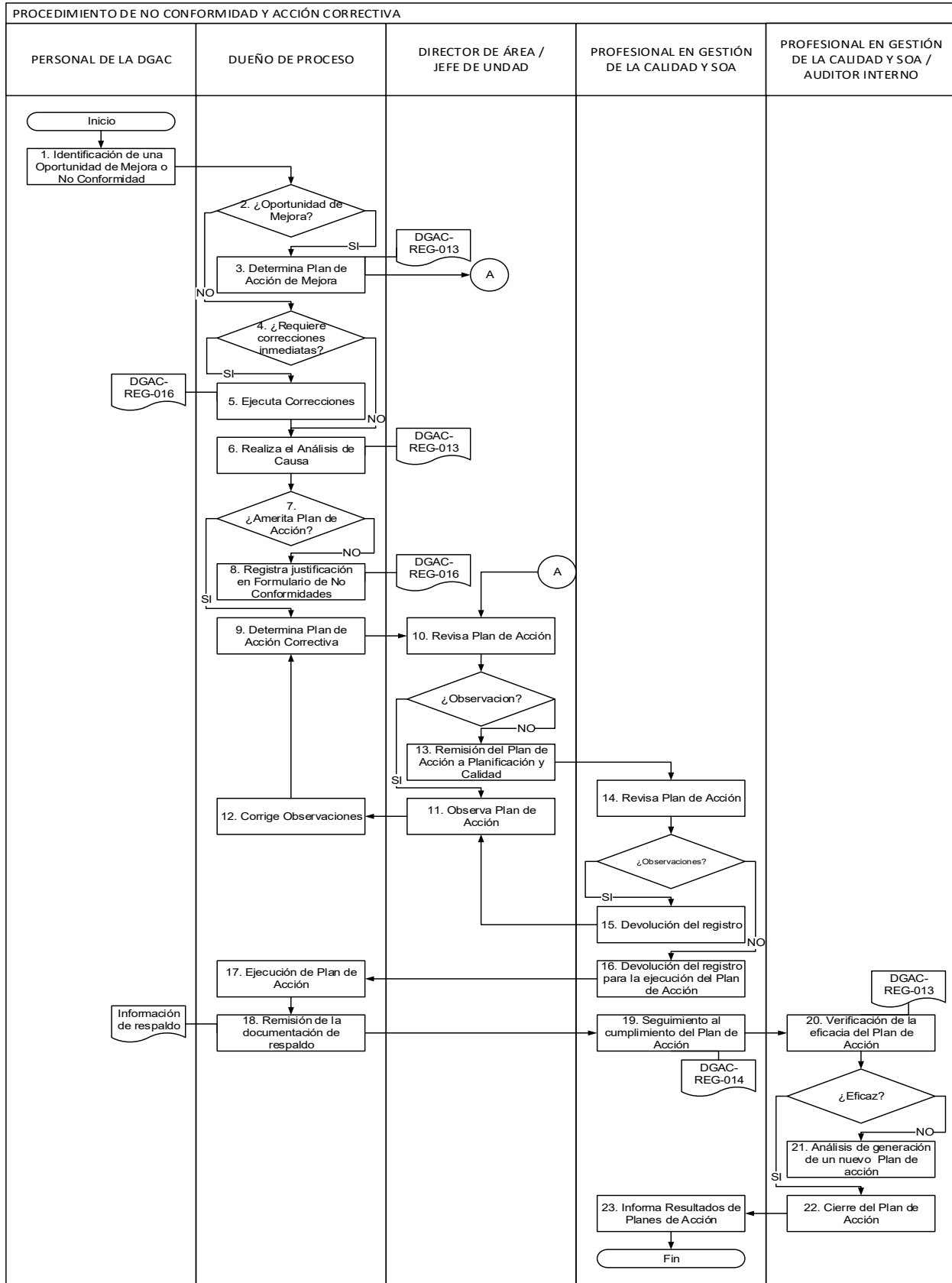
- ✓ A la ausencia completa o aislada del cumplimiento de un requisito requerido por la Norma.
- ✓ A la falta de controles requeridos por la norma o controles inadecuados.
- ✓ A la evidente tendencia hacia el incumplimiento sustancial del sistema.
- ✓ A los incumplimientos de requisitos establecidos por la DGAC.

- **Oportunidad de mejora:** Hallazgo que no implica una no conformidad o desviación, pero podría ser un riesgo o una recomendación de mejores prácticas para la mejora.

Nota 1: Cuando una oportunidad de mejora podría representar un riesgo, las mismas se gestionan según el Procedimiento para abordar riesgos y oportunidades DGAC-PRO-007.

Nota 2: Cuando una oportunidad de mejora constituye una recomendación de mejores prácticas, se toman acciones de mejora. (No requiere un análisis de causas).

5.2 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 4 de 7
	DGAC-PRO-005	2	

5.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
1. Identificación de una oportunidad de mejora o no conformidad	<p>Una oportunidad de mejora y/o una no conformidad es identificada proveniente de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultados de auditorías internas y/o externas. - Incumplimiento de metas o indicadores. - Incumplimiento de alguna Política Institucional, Manual o Procedimiento. - Resultados del análisis o cambios del contexto de la organización. - Seguimiento de los procesos inmersos en los Sistemas de Gestión. - Reclamos o Sugerencias de los usuarios. - Cualquier Personal de la DGAC que detecte un incumplimiento de la política, directiva o normativa interna de algún proceso o Sistema de Gestión. <p>El Personal de la DGAC que identifique la oportunidad de mejora o la no conformidad, debe reportar la misma al Área de Planificación y Calidad o al Comité correspondiente.</p> <p>Nota: El responsable de iniciar el análisis de la oportunidad de mejora y/o no conformidad es el Dueño de Proceso.</p>	
2. ¿Oportunidad de mejora?	<p>Si es una oportunidad de Mejora, no se requerirán correcciones inmediatas y análisis de causa, se pasa a determinar las actividades de la Acción de Mejora.</p> <p>Si es una No Conformidad, se debe analizar si amerita una corrección inmediata.</p>	
3. Determinación Plan de Acción de Mejora	<p>Si se trata de una oportunidad de mejora, el Dueño de Proceso detalla en el registro DGAC-REG-013 las actividades de la Acción de Mejora propuesta, el responsable de implementación y los plazos máximos de ejecución (no requiere análisis de causas). Pasa a la actividad 9.</p> <p>Nota: Si la oportunidad de mejora representa un riesgo, la misma se gestiona según el Procedimiento de gestión de riesgos y oportunidades DGAC-PRO-007.</p>	DGAC-REG-013
4. ¿Requiere correcciones inmediatas?	<p>Si la No Conformidad requiere o amerita correcciones inmediatas, se ejecutan las mismas</p> <p>Si no se requieren o no ameritan correcciones inmediatas, se procede a realizar el análisis de causa para determinar si amerita o no la apertura de un plan de acción.</p>	
5. Ejecuta Correcciones	<p>El Dueño de Proceso ejecuta las correcciones inmediatas necesarias para contener o subsanar el impacto de la no Conformidad.</p>	DGAC-REG-016
6. Realiza el análisis de causa	<p>Si existe necesidad de proponer acciones correctivas, el Dueño de proceso en coordinación con el personal involucrado, realiza el análisis de la causa raíz y registra el resultado en el registro DGAC-REG-013.</p>	DGAC-REG-013
7. ¿Amerita Plan de Acción?	<p>Como resultado del análisis de causa, el Dueño de Proceso, evalúa si amerita o no la apertura de un Plan de Acción Correctiva, tomando en cuenta, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recurrencia de la no conformidad: Si la no conformidad ocurre de manera reiterada y no está definido de otra manera en los procedimientos. 	

PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página
	DGAC-PRO-005	2	5 de 7

	- Si la no conformidad ocurre por primera vez pero el impacto sobre los objetivos de la calidad o sobre el servicio/producto es alto y amerita la toma de acciones correctivas con prioridad. Si existen no conformidades que potencialmente puedan ocurrir, en cuyo caso, las mismas son gestionadas según el Procedimiento para gestión de riesgos y oportunidades DGAC-PRO-007.	
8. Registra Justificación	El Dueño de Proceso, registra en el formulario de salidas No Conformes las correcciones inmediatas ejecutadas, y justifica la razón por la que la No Conformidad no amerita un Plan de Acción Correctiva.	DGAC-REG-016
9. Determinación Plan de Acción Correctiva	Definida la causa raíz, el Dueño de Proceso detalla en el registro DGAC-REG-013 las actividades del Plan de Acción Correctiva a tomar, el responsable de implementación y los plazos máximos de ejecución. Posteriormente solicita al Director o Jefe de área del proceso involucrado la aprobación de las acciones propuestas.	
10. Revisa Plan de Acción	El Director o Jefe de área, revisa el registro DGAC-REG-013 y verifica lo siguiente: la coherencia de las actividades, la relación del Plan de Acción Correctiva con el análisis de causas y la descripción de la no conformidad y, que exista factibilidad para su ejecución (según el tipo de acción que revisa).	
11. Observa Plan de Acción	Si existen observaciones, solicita al Dueño de Proceso que corrija las observaciones.	
12. Corrige Observaciones	El Dueño de Proceso realiza las correcciones solicitadas y vuelve a remitir el registro para la aprobación del Director o Jefe de área. Vuelve a la actividad 10.	
13. Remisión del Plan de Acción a Planificación y Calidad	Si no existen observaciones, remite el Plan de Acción a Planificación y Calidad para el visto bueno. Nota: Cuando el plan de acción se genera como resultado de las auditorías internas de la calidad se procede de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de auditorías internas DGAC-PRO-003.	
14. Revisa Plan de Acción	El Profesional en Gestión de la Calidad y SOA, revisa el Plan de Acción: la coherencia de las actividades y la relación de las acciones correctivas con el análisis de causas y la descripción de la no conformidad (según el tipo de acción que revisa).	
15. Devolución del registro	Si existen observaciones, devuelve el Plan de Acción DGAC-REG-013 al Director o Jefe de área para su corrección. (Punto 11)	
16. Devolución del registro para la ejecución del Plan de Acción	Si no existen observaciones, da su visto bueno en el registro DGAC-REG-013, se queda con un ejemplar del registro y devuelve el otro ejemplar al Dueño del Proceso.	
17. Ejecución del Plan de Acción	El Dueño del Proceso se asegura que los responsables designados ejecuten el Plan de Acción en los plazos definidos.	
18. Remisión de la documentación de respaldo	Periódicamente, el Dueño de Proceso realiza seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción asegurándose de la existencia de la documentación de respaldo correspondiente.	Información de respaldo
19. Seguimiento al cumplimiento del Plan de Acción	El Profesional en Gestión de la Calidad y SOA realiza el seguimiento periódico al cumplimiento de los Planes de	DGAC-REG-014

PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 6 de 7
	DGAC-PRO-005	2	

	Acción vigentes, por medio del registro de Seguimiento a Planes de Acción DGAC-REG-014. Si existe incumplimiento, se reprograma la fecha de implementación por única vez en el mismo registro DGAC-REG-013.	
20. Verifica la eficacia del Plan de Acción	El Profesional en Gestión de la Calidad y SOA o el Auditor Líder, verifican la eficacia de las acciones implementadas, corroborando que la no conformidad no volvió a generarse, durante el seguimiento o la siguiente auditoría, tal como se establece en el Procedimiento de Auditorías Internas DGAC-PRO-003.	DGAC-REG-013
21. Análisis de la generación de un nuevo Plan de Acción	Si las acciones no fueron eficaces, El Profesional en Gestión de la Calidad y SOA o el Auditor Líder lo registran en el DGAC-REG-013, estableciendo el cierre del Plan de Acción y/o solicitando la apertura de un nuevo Plan.	
22. Cierre del Plan de Acción	Si las acciones fueron eficaces, el Profesional en Gestión de la Calidad y SOA o el Auditor Líder registran tal determinación en el registro DGAC-REG-013, estableciendo el cierre del Plan de Acción.	
23. Informa Resultados de Planes de Acción	El Profesional I en Gestión de la Calidad y SOA, informa el resultado del seguimiento a los Planes de Acción en las reuniones de Comité Correspondientes y de Revisión por la Dirección.	

5.4 **REEMPLAZOS**

Con el fin de desarrollar el presente procedimiento y el llenado de los formularios de registro, se establece lo siguiente:

- En Ausencia de un Director de Área, asume el cargo un interino designado.
- En ausencia del Profesional en Gestión de la Calidad y SOA el Responsable II en Planificación y Calidad designa una persona para su reemplazo.

El personal designado debe contar con la competencia necesaria definida en la Programación Operativa Anual Individual para cada puesto.

5.5 **ACTIVIDADES DE CONTROL**

ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONSABLE	PARÁMETROS (ESPECIFICACIONES-INDICADORES)	METODOLOGÍA
10. Revisa Plan de Acción	Director o Jefe de área	El Director o Jefe de área, revisa el registro DGAC-REG-013 y verifica lo siguiente: la coherencia de las actividades, la relación del Plan de Acción Correctiva con el análisis de causas y la descripción de la no conformidad y, que exista factibilidad para su ejecución (según el tipo de acción que revisa).	Evaluación documental
14. Revisa Plan de Acción	Profesional en Gestión de la Calidad y SOA	El Profesional en Gestión de la Calidad y SOA, revisa el Plan de Acción: la coherencia de las actividades y la relación de las acciones correctivas con el análisis de causas y la descripción de la no conformidad (según el tipo de acción que revisa).	Evaluación documental
20. Verifica la Eficacia de las Acciones	Profesional en Gestión de la Calidad y SOA	El Profesional en Gestión de la Calidad y SOA o el Auditor Líder, verifican la eficacia de las acciones implementadas, corroborando que la no conformidad no volvió a generarse, durante el seguimiento o la siguiente auditoría.	Evaluación documental

PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 7 de 7
	DGAC-PRO-005	2	

5.6 PLAZO

De:	A:	Días Hábiles
Desde que se identifica la no conformidad y/u oportunidad de mejora.	Hasta que se genera el Plan de Acción.	10 días

5.7 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

El Profesional en Gestión de la Calidad y SOA es el encargado de realizar el seguimiento y la medición del desempeño del proceso de no conformidad y acción correctiva, de acuerdo al siguiente indicador:

INDICADOR	CALCULO	FRECUENCIA	META
Acciones correctivas ejecutadas	(N° Planes de acción correctivas ejecutadas/N° Total de Planes de acción correctivos abiertos)*100	Anual	≥ 80%
DESCRIPCIÓN	La cuantificación del número de Planes de Acción Correctivas ejecutadas se obtiene del registro DGAC-REG-013 y DGAC-REG-014.		
HERRAMIENTA DE ANÁLISIS		Gráfico de barras.	

INDICADOR	CALCULO	FRECUENCIA	META
Acciones de mejora ejecutadas	(N° Planes de Acción de Mejora ejecutadas/N° Total de Planes de Acción de Mejora abiertos)*100	Anual	≥ 80%
DESCRIPCIÓN	La cuantificación del número de Planes de Acción de Mejora ejecutadas se obtiene del registro DGAC-REG-013 y DGAC-REG-014.		
HERRAMIENTA DE ANÁLISIS		Gráfico de barras.	

El Profesional en Gestión de la Calidad y SOA informa a la Dirección Ejecutiva sobre el resultado del análisis y evaluación de los resultados de las mediciones de los indicadores, en la reunión de Revisión por la Dirección.

6 DISTRIBUCIÓN Y ACCESO

El presente procedimiento es de libre acceso a través de la página web de la DGAC y de la Biblioteca central.

7 ANEXOS

- DGAC-REG-013 Plan de Acción
- DGAC-REG-014 Seguimiento a los Planes de Acción

TABLA DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO DGAC-REG-013 y DGAC-REG-014					
Condición	Nivel			Descripción	
Almacenamiento	X	Normal		Superior	En físico en Archiveros de Palanca de los Dueños de Proceso con copia en Planificación y Calidad.
Recuperación		Acceso libre	X	Acceso controlado	Acceso controlado por los Dueños de Proceso. Acceso controlado por Planificación y Calidad (para las copias).
Protección		Ninguna	X	Requiere	En estantes bajo llave.
Tiempo de retención	___2___ años				Podrán retenerse 2 años, luego pasan a Archivo Central.

