



DGAC

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

**DGAC - SGC
DOCUMENTO
CONTROLADO**

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL
DE LAS SALIDAS NO
CONFORMES**

**RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA**

N° **085**

**PLANIFICACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN EJECUTIVA**

	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.



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.


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

LSGS/malz/bob
c.c: Arch.


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.


Lic. Javier L. Mamani
TÉCNICO III ENCARGADO DE
ARCHIVO CENTRAL E HISTORICO
Dirección General de Aeronáutica Civil



PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 2 de 5
	DGAC-PRO-006	1	

1 **OBJETIVO**

Establecer los lineamientos necesarios para identificar y controlar las salidas que no sean conformes con sus requisitos y prevenir su uso o entrega no intencionada.

2 **ALCANCE**

El presente procedimiento es aplicable a las salidas no conformes resultantes de los procesos involucrados en el alcance de los Sistemas de Gestión implementados en la DGAC, incluyendo las sugerencias o reclamos de los usuarios previo análisis de su pertinencia.

3 **RESPONSABILIDADES**

Todo el personal podrá detectar y reportar, las salidas no conformes, o cualquier situación que afecte la calidad de los productos y servicios que se prestan a los usuarios.

Cada Director de Área o Dueño de Proceso es la autoridad competente para definir los criterios de aceptación o rechazo de las salidas no conformes y de tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.

4 **DOCUMENTOS DE RESPALDO**

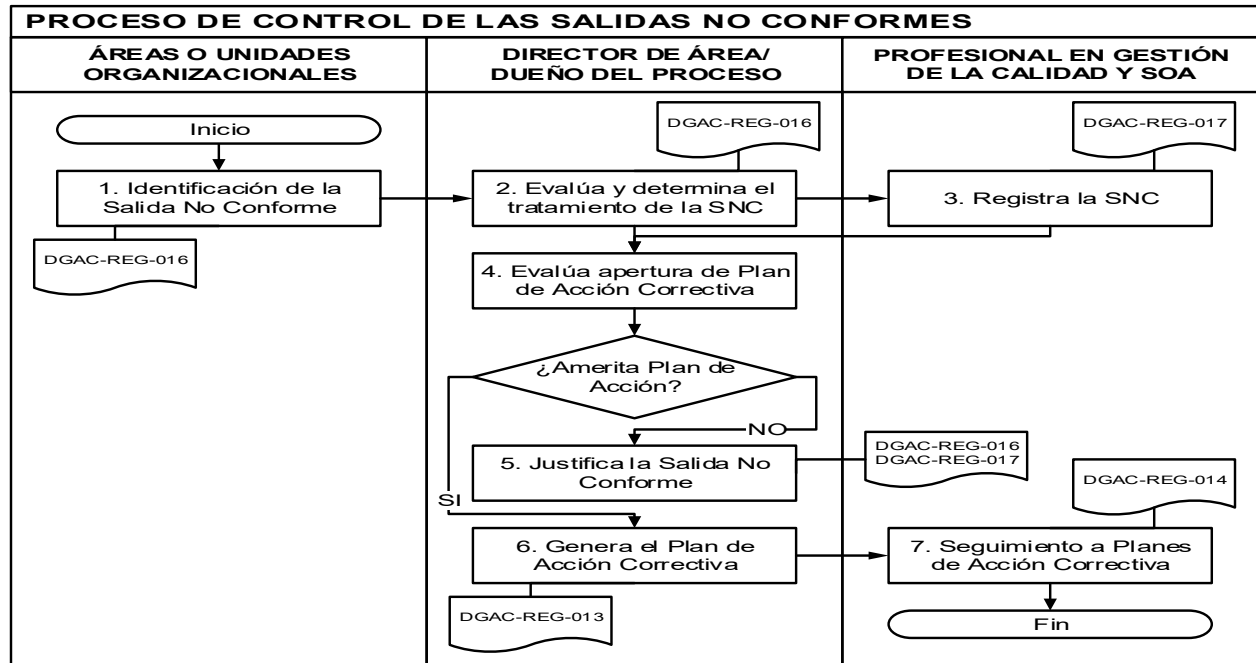
- ISO 9000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y definiciones
- ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

5 **PROCEDIMIENTO**

5.1 **DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA**

- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **Salida No Conforme:** Resultado de un proceso (Producto o Servicio), que no cumple con los requisitos.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Queja/Reclamo:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, relativa a su producto o servicio, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

5.2 DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



5.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Actividad	Descripción	Documentación generada
1. Identificación de la Salida No Conforme	Cada vez que el área, unidad organizacional o Planificación y Calidad identifiquen una salida no conforme, deben registrarla en el formulario de Servicio No Conforme DGAC-REG-016 y comunicar al Dueño del Proceso o Director de Área y al Profesional en Gestión de la Calidad y SOA. Nota 1: La identificación de la Salida No Conforme debe ser concordante con las Salidas No Conformes determinadas en cada procedimiento de gestión y/o servicio.	DGAC-REG-016
2. Evalúa y determina el tratamiento de la Salida No Conforme	El Director de Área o Dueño de Proceso, evalúa el registro de Salida No Conforme DGAC-REG-016, determina y ejecuta una corrección o tratamiento específico de la salida no conforme, con el visto bueno del Director/Jefe de área. El almacenamiento de este registro es responsabilidad del Director/Jefe o Dueño de Proceso, este define almacenarlo en la carpeta o folder del propio trámite o en una carpeta específica de salidas no conformes.	DGAC-REG-016
3. Registra la Salida No Conforme	El Profesional en Gestión de la Calidad y SOA registra la salida no conforme, la corrección y/o el tratamiento ejecutado por el proceso en el DGAC-REG-017 Seguimiento a las Salidas No Conformes.	DGAC-REG-017
4. Evalúa Plan Acción Correctiva	El Director de Área o Dueño de Proceso, su equipo y el Profesional en Gestión de la Calidad y SOA evalúan si la salida no conforme amerita la apertura de un Plan de Acción Correctiva. Se debe evaluar la gravedad, datos históricos y tendencia de la evidencia de la salida no conforme para determinar si corresponde o no la generación de un Plan de Acción Correctiva.	

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 4 de 5
	DGAC-PRO-006	1	

5. Justifica Salida No Conforme	Si el Director de Área o Dueño de Proceso, su equipo y el Profesional en Gestión de la Calidad y SOA determinan que no es necesaria la apertura de un Plan de Acción Correctiva, justifican esta determinación en los registros DGAC-REG-016 y DGAC-REG-017.	DGAC-REG-016 DGAC-REG-017
6. Genera el Plan de Acción Correctiva	Si se determina que si es necesaria la apertura de un Plan de Acción Correctiva, se genera el Plan de Acción junto al Director de Área o Dueño de Proceso y su equipo; se plantean las actividades correspondientes en el registro de Plan de Acción DGAC-REG-013.	DGAC-REG-013
7. Seguimiento a los Planes de Acción Correctiva	El Profesional en Gestión de la Calidad y SOA realiza el seguimiento a los planes de acción generados, según se establece en el Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva DGAC-PRO-005 mediante el registro Seguimiento a los Planes de Acción DGAC-REG-014.	DGAC-REG-014

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 del Director de Área o Dueño de Proceso asume un interino designado.
- En ausencia del Profesional en Gestión de la Calidad el Secretario General designa una persona para su reemplazo.

El personal designado como interino 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
1. Identificación de la Salida No Conforme	Dueño del Proceso	Cada vez que el área, unidad organizacional o Planificación y Calidad identifiquen una salida no conforme, deben registrarla en el formulario de Servicio No Conforme DGAC-REG-016 y comunicar al Dueño del Proceso o Director de Área y al Profesional en Gestión de la Calidad y SOA.	Revisión y Comparación
4. Evalúa apertura de Plan de Acción	Dueño del Proceso	El Director de Área o Dueño de Proceso, su equipo y el Profesional en Gestión de la Calidad y SOA evalúan si la salida no conforme amerita la apertura de un Plan de Acción Correctiva. Se debe evaluar la gravedad, datos históricos y tendencia de la evidencia de la salida no conforme para determinar si corresponde o no la generación de un Plan de Acción Correctiva.	Análisis de tendencias

5.6 PLAZO

De:	A:	Días Hábiles
1. Identificación de la Salida No Conforme	5. Justifica la Salida No Conforme	5
	6. Genera el Plan de Acción Correctiva	5

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 5 de 5
	DGAC-PRO-006	1	

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 control de las salidas no conformes, de acuerdo a los indicadores definidos en los procedimientos de gestión y/o servicios.

6 DISTRIBUCIÓN Y ACCESO


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


7 ANEXOS

- DGAC – REG - 013 Plan de Acción
- DGAC – REG - 022 Sugerencia y/o Reclamo
- DGAC – REG - 015 Evaluación de Satisfacción del Usuario
- DGAC – REG - 016 Salida No Conforme
- DGAC – REG - 014 Seguimiento a los Planes de Acción
- DGAC – REG - 017 Seguimiento a las Salidas No Conformes

TABLA DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO DGAC-REG-013; DGAC-REG-016					
Condición	Nivel			Descripción	
Almacenamiento	X	Normal		Superior	En físico en Archiveros de Palanca de los Dueños de Proceso con copia en Gestión de la Calidad.
Recuperación		Acceso libre	X	Acceso controlado	Acceso controlado por los Dueños de Proceso y Gestión de la Calidad (para las copias).
Protección		Ninguna	X	Requiere	En estantes bajo llave.
Tiempo de retención	___2___ años				Luego pasa a Archivo Central, excepto las copias de gestión de la calidad que podrán retenerse 3 años, mientras dura el ciclo de la certificación.

TABLA DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO DGAC-REG-014; DGAC-REG-015; DGAC-REG-017; DGAC-REG-022					
Condición	Nivel			Descripción	
Almacenamiento	X	Normal		Superior	En formato electrónico o digital en gestión de la calidad. En físico, en la Carpetas de Palanca de Gestión de la Calidad.
Recuperación		Acceso libre	X	Acceso controlado	En digital (cuando corresponda) acceso disponible a solicitud. En físico acceso disponible a solicitud.
Protección		Ninguna	X	Requiere	En estantes bajo llave.
Tiempo de retención	___3___ años				Podrán retenerse 3 años, mientras dura el ciclo de la certificación, luego pasa a Archivo Central.

	REGISTRO			CÓDIGO	VIGENCIA	
	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO			DGAC-REG-015	06/03/2020 REVISIÓN 4	
Con el propósito de mejorar nuestros servicios, la DGAC invita a usted a llenar la presente evaluación.						
Nombre:		Telefono:		Fecha		
Servicio / Área		Correo electrónico:		Ciudad		
Por favor califique nuestros servicios 1: Nada de acuerdo 2: Rara vez de acuerdo 3: A veces de acuerdo 4: Generalmente de acuerdo 5: Totalmente de acuerdo						
Afirmación	1	2	3	4	5	
Disposición	Se tiene facilidad para obtener información sobre los requisitos para el servicio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Los requisitos para el servicio son claros y entendibles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Confiabilidad	Se cumple con el servicio en el tiempo establecido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	El personal muestra interés en solucionar cualquier inconveniente que usted tenga relacionado con el servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seguridad	En la prestación del servicio y atención de sus requerimientos, se cuenta con la Habilidad, Experiencia y Conocimientos técnicos necesarios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacidad de Respuesta	El personal siempre está dispuesto a ayudarle en la atención de sus solicitudes/quejas/reclamos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atención al Cliente	El Personal lo atiende con amabilidad y cortesía	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Satisfacción	Se siente satisfecho con el servicio brindado por la DGAC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
¿Tuvo alguna dificultad durante algún proceso del trámite?						
Sugerencias:						

 DGAC <small>DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL</small>	REGISTRO	CÓDIGO	VIGENCIA
	SALIDA NO CONFORME	DGAC-REG-016	06/03/2020
			REVISIÓN
			5

Nro. SNC:	
-----------	--

INFORMACIÓN INICIAL			
Fecha:	Área que Reporta:	Área Involucrada:	Proceso Involucrado:

INFORMACIÓN DE LA SNC (Salida No Conforme)	
Origen SNC:	Descripción SNC:
Tipo SNC:	
Fecha SNC:	
Evidenciado por:	Sugerencia de Tratamiento:
Cargo:	

INFORMACIÓN DEL TRATAMIENTO			
Tipo Tratamiento:	Tratamiento:		
Responsable Tratamiento:			
Cargo:			
Fecha Tratamiento:	Director o Jefe Responsable:	Cargo Director o Jefe Responsable:	¿Eficaz?

INFORMACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN	
¿Amerita Plan de Acción?	Justificación:
Código Plan Acción (Si amerita):	
VoBo SGC	Fecha VoBo SGC

Evidenciado Por:	Tratamiento NC Por:	VoBo Gestión de la Calidad:

	REGISTRO	CODIGO	VIGENCIA
	SUGERENCIA Y/O RECLAMO	DGAC-REG-022	06/03/2020
			REVISION
			1

La DGAC le agradece por su aporte a la evaluación de sus servicios, que tiene por objetivo mejorar su satisfacción.

SUGERENCIA

RECLAMO

NO ES OBLIGATORIO COMPLETAR LOS DATOS PERSONALES O FIRMAR EL REGISTRO.

Nombre:			
N° Documento de Identificación:			
Institución (si corresponde):			
Cargo/Profesión (si corresponde)::			
Dirección:			
Correo Electrónico:			
Teléfono(s):			
Preferencia de Contacto:	Correo electrónico	Teléfono	

SUGERENCIA Y/O RECLAMO

Favor proveer una descripción detallada de la sugerencia y/o reclamo incluyendo toda la información que usted disponga y que pueda ayudar a mejor nuestro servicio o atender su reclamo.

¿COMO SU SUGERENCIA Y/O RECLAMO PODRÍA SER TRATADA SATISFACTORIAMENTE?

Firma		Lugar	
		Fecha	

IDENTIFICACION DE LA SUGERENCIA Y/O RECLAMO (Llenado interno)

Número de Registro		Área relacionada	
--------------------	--	------------------	--