



DGAC

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

**DGAC - SGC
DOCUMENTO
CONTROLADO**

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

DIRECCIÓN EJECUTIVA

**RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA
019.**

Nº

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Ing. Erwin Joel Carrión Mújica Profesional I en Gestión de la Calidad	26 DIC. 2018	
REVISADO	Lic. Carlos Alberto Caballero Guzman Secretario General a.i.	31 DIC. 2018	
APROBADO	Gral. Fza. Aé. Celier Aparicio Arispe Rosas Director Ejecutivo a.i.	16 ENE. 2019	

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 2 de 14
	DGAC-PRO-001	1	

1 OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es el de estandarizar la forma y estructura para la elaboración o modificación de la información documentada en la Dirección General de Aeronáutica Civil – DGAC, dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

2 ALCANCE

Este procedimiento se aplica a toda la información documentada necesaria para la operación eficaz y controlada de los procesos contemplados en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la DGAC.

Otros tipos de documentos (medios de comunicación escritos) Ej.: notas externas, notas internas, informes, circulares, boletines, hoja de encaminamiento (hoja de ruta) y memorándums no se encuentran dentro de este alcance.

3 RESPONSABILIDADES

- **Director Ejecutivo:** Es responsable de la aprobación de los documentos según D.S. N° 28478.
- **Directores de Área o Secretaría General:** Son responsables de nombrar al personal que actualiza el presente documento.
- **Profesional en Gestión de la Calidad:** Es responsable de supervisar que el presente procedimiento se cumpla.
- **Personal de la DGAC:** El personal involucrado dentro del alcance del SGC, es responsable del cumplimiento del presente procedimiento.

4 DOCUMENTOS DE RESPALDO

- DGAC-PRO-002 Procedimiento de Control de la Información Documentada.

5 PROCEDIMIENTO

5.1 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **Especificaciones:** Son aquellos documentos en los que se establecen los requisitos. Ej.: Requisitos para la otorgación de matrícula definitiva.
- **Formulario:** Documento utilizado para registrar los datos exigidos por el sistema de gestión de la calidad.
Nota: Un formulario se convierte en registro cuando se ingresan los datos.
- **Información documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Instructivos de Trabajo:** Son aquellos documentos que describen detalladamente la forma de cómo realizar y registrar las tareas. Ej.: Instructivo de Inducción al Personal, etc.
- **Manuales:** Son aquellos documentos que establecen o describen sistemas, procesos, políticas, procedimientos, funciones, y/o actividades operativas. Ej.: Manual de Organización y Funciones, Manual de la Calidad, Manual de Procesos, etc.
- **Metodologías:** Conjunto de métodos que se siguen en un estudio. Ej.: Metodología para abordar riesgos y oportunidades.

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 3 de 14
	DGAC-PRO-001	1	

- **Reglamento:** Norma jurídica de carácter general aprobada a través de la correspondiente Resolución Administrativa. Ej.: Reglamento del Comité de la Calidad.
- **Planes:** Son aquellos documentos que especifican procedimientos y recursos asociados a aplicar, cuando deben aplicarse y quien debe aplicarlos a un objeto específico. Un plan puede estar compuesto de uno o varios programas. Ej.: Plan de auditoría.
- **Procedimientos documentados:** Son aquellos documentos que describen la forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso. Ej.: Procedimiento de Control de la información documentada.
- **Programas:** Son aquellos documentos que especifican las actividades planificadas en un periodo de tiempo determinado, hacia un propósito determinado. Ej.: Programa de Auditorías Internas, Programa de Operaciones Anual, etc.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas. Ej.: Acta de reunión del Comité de la Calidad, Evaluación de la Satisfacción del Usuario, etc.
- **NA:** No aplica

5.2 DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

5.2.1 ESTRUCTURA DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Se presenta a continuación una estructura genérica de un **procedimiento documentado**, que sirva como base para la creación o actualización de la información documentada.

Los formularios de registros se crearan y actualizaran según se detalla en 5.2.6.

INDICE: En este punto se detallan las páginas en las que se encuentran los puntos específicos del documento. Este punto es **opcional** y podrá incluirse cuando se requiera.

0. INTRODUCCIÓN: En este punto se detallan los conceptos y antecedentes relacionados a la formulación del documento. Este punto es **opcional** y podrá incluirse cuando se requiera.

1. OBJETIVO: En este punto se detalla el propósito del documento.

2. ALCANCE: En este punto se detalla el alcance temático y/o el ámbito de aplicación del documento.

3. RESPONSABILIDADES: En este punto se especifica el cargo de los involucrados en el proceso especificando las principales responsabilidades como consecuencia de la aplicación del documento.

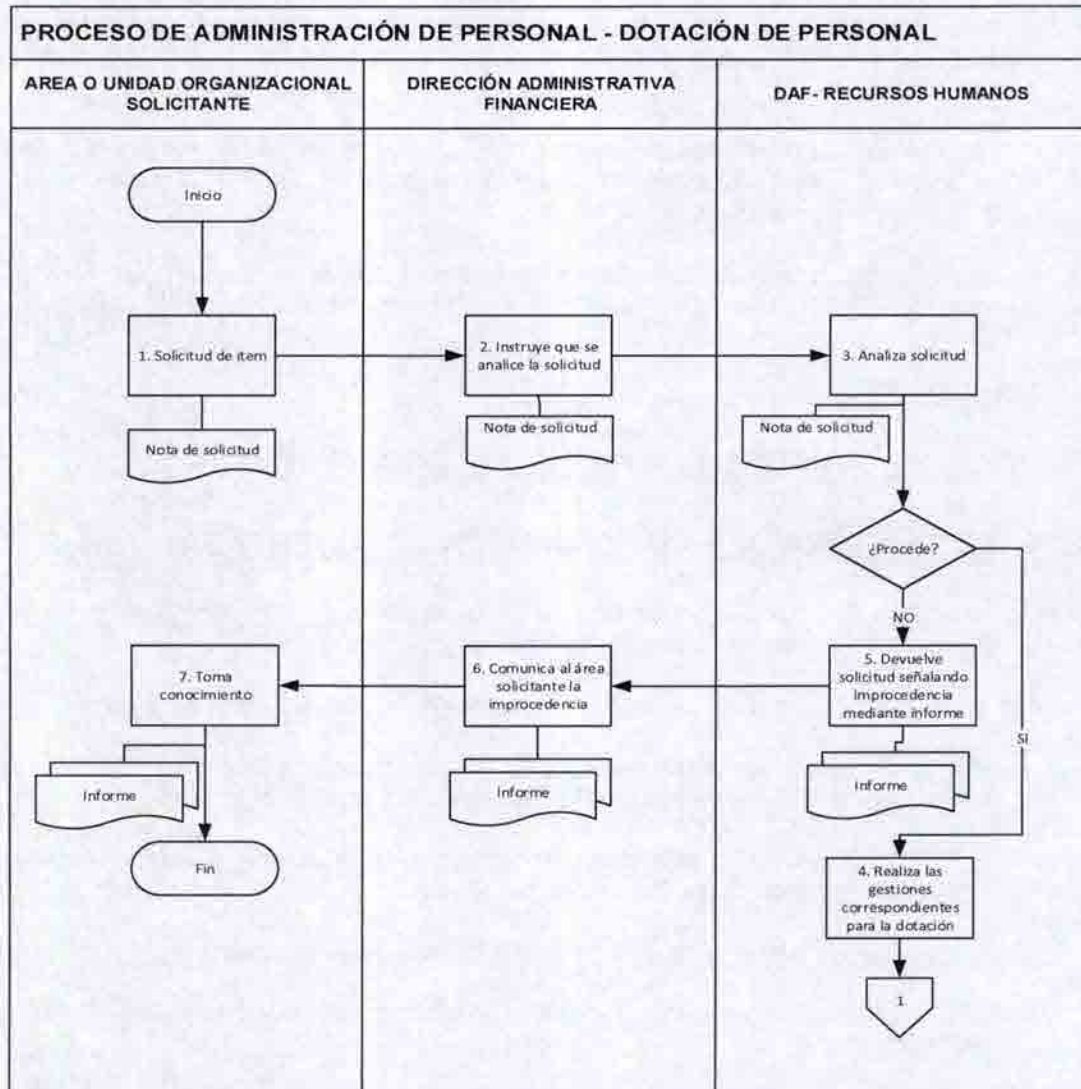
4. DOCUMENTOS DE RESPALDO: En este punto se detallan todos aquellos documentos que se relacionen de manera directa y/o relevante con el documento. Los documentos pueden ser reglamentos, manuales, guías, otros procedimientos, planes, especificaciones, etc.

5. PROCEDIMIENTO: En este punto se debe presentar:

- **5.1 Definiciones y terminología,** consiste en la descripción de términos y siglas utilizadas para una mejor comprensión del documento. Este punto es **opcional** y podrá ser incluido cuando se requiera.

- **5.2 Diagrama de Flujo del Procedimiento**, consiste en la descripción del procedimiento a través de un diagrama de flujo. El diagrama de flujo debe llevar el nombre del proceso, la identificación de las Áreas, Unidades y/o responsables que participan en el desarrollo del mismo, y la numeración correlativa de las actividades según su secuencia.

Ejemplo:



Los diagramas de flujo deben considerar las siguientes recomendaciones:

- Deben ser diseñados en Visio (recomendable) y pegados al formato Word del documento.
- Cada actividad del diagrama de flujo debe estar numerada para facilitar la identificación cuando se describa la misma.
- Según la participación de las Áreas, Unidades y/o Responsables, el diagrama de flujo puede contener varias columnas.
- Es recomendable la utilización de las siguientes formas básicas para su elaboración, lo que no limita la utilización de algún otro símbolo necesario para la descripción detallada de las actividades:

Símbolo	Significado	¿Para qué se utiliza?
	Inicio / Fin	Indica el inicio y el final de las actividades del proceso descritas en el diagrama de flujo.
	Operación / Actividad	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento de un proceso.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utiliza, se genera o sale del proceso conforme se describe el procedimiento.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles caminos alternativos
	Subproceso	Se utiliza para señalar el desarrollo de un subproceso que ya se encuentra definido en otro diagrama de flujo que interviene en la secuencia de actividades que se describe.
	Referencia a la página siguiente	Se utiliza para referenciar que el diagrama de flujo continúa en la página siguiente.
	Conector de actividad u operación	Se utiliza para señalar que una actividad u operación continúa dentro de la misma página o en otra diferente.

Fuente: American National Standard Institute (ANSI).

- 5.3 Descripción del Procedimiento, la descripción del procedimiento se realiza en la siguiente tabla:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
1. Describir la actividad de manera resumida la cual debe coincidir con el número y nombre de la actividad del diagrama de flujo.	Describir la forma específica de realizar la actividad señalando quién y cómo se realiza; cuando corresponda, señalar plazos, lugares, registros que se generan, etc.	Detallar el código de los registros que son generados en el desarrollo del procedimiento.
2.		
X.		

- 5.4 Reemplazos, en este punto se describe quién reemplaza al/los responsable(s) de la ejecución de las actividades del procedimiento, a fin de evitar demoras por ausencias planificadas o no planificadas.
- 5.5 Actividades de control, en este punto se describen las actividades de control que se desarrollan en el proceso, utilizando la siguiente tabla:

ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONSABLE	PARÁMETROS DE CONTROL	METODOLOGÍA
1. Copiar el número y la actividad de la descripción del procedimiento (tabla), dónde se requiere la revisión, verificación o evaluación de una actividad.	Copiar de la tabla de descripción del procedimiento el responsable de realizar la actividad de control.	Establecer los parámetros de control, como por ejemplo: cumplimiento de alguna característica, especificación, plazo, entre otros, que se deba cumplir para verificar que una determinada actividad es conforme. Esta parte, también se puede extraer de la descripción del procedimiento (tabla).	Definir cuál es la metodología para realizar la actividad de control, como: revisión documental, muestreo, etc.

Este punto es **opcional**.

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 6 de 14
	DGAC-PRO-001	1	

- **5.6 Plazo**, en este punto se describen los plazos definidos para el desarrollo de actividades, utilizando la siguiente tabla:

De:	A:	Días Hábiles
1. Copiar de la descripción del procedimiento (tabla) el número y la actividad a partir de la cual se cuantifica un plazo para su cumplimiento.	Copiar de la descripción del procedimiento (tabla) el número y la actividad donde concluye el plazo para su cumplimiento.	Copiar el tiempo en días hábiles definido en la descripción del procedimiento (tabla) para las actividades involucradas.

Este punto es **opcional**.

- **5.7 Seguimiento del proceso**, en este punto se describe el seguimiento y medición que se realiza al desempeño del proceso, para lo cual se debe definir uno o más indicadores, utilizando la siguiente tabla.

INDICADOR	CALCULO	FRECUENCIA	META
Se detalla el nombre del indicador.	Cuando el indicador es cuantitativo, se detalla la fórmula de cálculo. Si el indicador es cualitativo se describe cómo se medirá el mismo.	Se describe la periodicidad con la que se efectuará la medición del indicador.	Se detalla el valor o resultado expresado en porcentaje, número, unidades, etc., que se espera que el indicador alcance.
DESCRIPCIÓN	En este punto se realiza la descripción detallada de la forma de cálculo del indicador, siempre y cuando sea necesario y la complejidad del cálculo lo amerite. En otro caso, se registra el término "NO APLICA".		
HERRAMIENTA DE ANÁLISIS	En este punto se describe la herramienta estadística que se utiliza para el análisis de los datos, como por ejemplo: gráfico de columna, diagrama de Pareto, etc. Cuando no corresponda una herramienta de análisis, se registra "NO APLICA".		

Adicionalmente, en este punto se establece el mecanismo y la frecuencia para realizar el análisis y la evaluación de los indicadores. Este punto es **opcional**.

- **5.8 Recursos**, en este punto se describe los recursos necesarios para el desarrollo del proceso o se realiza la referenciación del documento que contiene tal información. Este punto es **opcional**.
- **5.9 Otros**, consiste en la incorporación de cualquier otro punto que se requiera para la descripción del documento. Este punto es **opcional**.

6. **DISTRIBUCIÓN Y ACCESO**: En este punto se especifica:

- La distribución y acceso al documento, por ejemplo: página web, biblioteca, etc.

7. **ANEXOS**: En este punto se identifican los códigos y nombres de los documentos que se adjuntarán como anexos (Ej.: Formularios de registros que se generan con la aplicación del documento y otros formularios de registros que tienen su origen en otro documento pero necesarios para la aplicación del documento actual).

Asimismo, en la parte final de documento se incluye la Tabla de Administración de Registros. Si varios registros tienen un tratamiento similar, puede definirse su tratamiento en una sola tabla identificando claramente cada uno de sus códigos. En la tabla se incluyen únicamente los registros que se originan con el procedimiento. En el caso que el procedimiento no contemple la generación de algún registro, se debe registrar la palabra NO APLICA.

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 7 de 14
	DGAC-PRO-001	1	

La tabla de administración de registros se llena de la siguiente manera:

TABLA DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO <i>(Escribir el CÓDIGO DEL REGISTRO según el punto 5.2.8 del presente documento, AAA-BBB-DDD-00X o cuando corresponda AAA-CCC-DDD-00X)</i>				
Condición	Nivel			Descripción
Almacenamiento:		Normal		Especial
Recuperación:		Acceso Libre		Acceso controlado
Protección:		Ninguna		Requiere
Tiempo de retención:	_____ años			Cuando corresponda, mencionar el tiempo (años) que se retendrá el REGISTRO en los puestos de trabajo, según los requisitos legales relacionados vigentes. Asimismo, señalar que una vez transcurrido el tiempo de retención, cuando los registros sean considerados documentos pasivos, son enviados al Archivo Central.

En el caso de documentos como: reglamentos, manuales, especificaciones y metodologías se aceptarán estructuras diferentes, no obstante los mismos deben tener encabezado según 5.2.3 Encabezado de la información documentada, 5.2.4 carátula de la información documentada y 5.2.5 el pie de página.

Los planes y programas se elaboran según se detalla en 5.2.6.

5.2.2 FORMATO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Los procedimientos, manuales, reglamentos, metodologías y especificaciones deben ser elaborados en formato Word, tamaño de papel Carta.

El texto en general, los títulos y subtítulos deben ser del tipo de letra Arial, tamaño 11. Además, los títulos y subtítulos deben estar en negrilla y subrayados.

Se permite la utilización de otros formatos, cuando los mismos faciliten la comprensión y legibilidad del documento.

5.2.3 ENCABEZADO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

En el encabezado de página de los documentos debe encontrarse una tabla que debe contener la siguiente información:

- Primera columna: Nombre del documento y debajo la denominación del área donde se genera. Letra arial, tamaño mínimo 8.
- Segunda columna: El código del documento. Letra arial, tamaño mínimo 8.
- Tercera columna: Revisión (Cada vez que se apruebe y publique un nuevo documento la revisión cambia al siguiente número correlativo). Letra arial, tamaño mínimo 8.

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 8 de 14
	DGAC-PRO-001	1	

- d) Cuarta columna: Número de Página x de y (x=número de página actual, y= número total de páginas). Letra arial, tamaño mínimo 8.

Ejemplo de Encabezado:

PROCEDIMIENTO DE CREACIÓN O ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 1 de 3
	DGAC-PRO-001	0	

5.2.4 CARÁTULA DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La carátula de todo documento debe contener la siguiente información:

- Logo de identificación de la institución
- El Título del Documento: Debe ser centrado, en mayúsculas, del tipo de letra ARIAL, tamaño 28, en negrilla y subrayado.
- La identificación del Proceso donde se genera el documento: debe ser centrada, en mayúsculas, del tipo de letra ARIAL, tamaño 18, en negrilla.
- Tabla de Gestión: Debe tener el detalle del Nombre, Cargo y Firma de quien(es) fue(ron) responsable(s) de la Elaboración, Revisión y Aprobación del Documento, el detalle de la fecha en la que se elaboró, revisó y aprobó el documento.
- Los responsables de la elaboración, revisión y aprobación del documento son:
 - Elaboración: Responsable(s) designado(s) por el Director de Área y/o Dueño de Proceso.
 - Revisión: Director de Área y/o Dueño de Proceso.
 - Aprobación: Director Ejecutivo.

Asimismo:

- Según las necesidades, se puede añadir filas de Elaborado y Revisado.
- Para registrar el nombre y cargo puede utilizarse el sello personal institucional.
- El formato numérico de fecha debe respetar día, mes y año. Ej.: DD/MM/AA.
- Las firmas se deben registrar en color azul.

La aprobación del documento se realiza a través de una Resolución Administrativa (R.A.), el número de la R. A. se sella en el campo de firma de la aprobación del documento.

5.2.5 PIE DE PÁGINA DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

El Pie de página debe estar separado del texto del documento con una línea y debe contener la siguiente leyenda:

*DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON **COPIAS NO CONTROLADAS**
VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA PÁGINA WEB Y/O BIBLIOTECA*

Ejemplo de carátula y pie de página:

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 9 de 14
	DGAC-PRO-001	1	

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DIRECCIÓN EJECUTIVA		Código Documento DGAC-PRO-001	Revisión 0	Página 1 de 16
---	--	----------------------------------	---------------	-------------------



DGAC
DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

**PROCEDIMIENTO DE
ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN
DE LA INFORMACIÓN
DOCUMENTADA**

DIRECCIÓN EJECUTIVA

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO (Responsable Designado)			
REVISADO (Director de Área y/o Quelto de Proceso)			
APROBADO (Director Ejecutivo)			

DOCUMENTOS IMPRESOS O FOTOCOPIADOS SON COPIAS NO CONTROLADAS
VERIFICAR SU VIGENCIA COMPARANDO CON EL DOCUMENTO PUBLICADO EN LA PÁGINA WEB Y/O
BIBLIOTECA

5.2.6 ESTRUCTURA DE LOS FORMULARIOS DE REGISTRO

5.2.6.1 ENCABEZADO

En el encabezado de página de los Formularios de Registro debe encontrarse una tabla con la siguiente información:

- Primera columna: Logo de la DGAC
- Segunda columna: En la parte superior el texto "REGISTRO" y en la parte inferior el Nombre del Registro, ambos en letra Arial, negrita, tamaño 16, el tamaño de la letra se podrá reducir de acuerdo al espacio, a un tamaño no menor a 9.
- Tercera columna: El código del documento (según lo descrito en el punto 5.2.8), letra Arial, tamaño 8.
- Cuarta columna: En la parte superior (vigencia del documento) se registra la fecha de aprobación del documento DD/MM/AA, letra Arial, tamaño 8. En la parte inferior (REVISIÓN) se registra el número de versión del formulario. Cada vez que se aprueba y publica una nueva versión del formulario, la revisión cambia al siguiente número correlativo. Cabe señalar, que la REVISIÓN comienza nuevamente en "cero" cuando se presentan cambios significativos en la norma NB/ISO 9001.

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 10 de 14
	DGAC-PRO-001	1	

Ejemplo de Encabezado:

	REGISTRO	CODIGO	VIGENCIA
			03/11/2016
	EVALUACIÓN DE LA COMPETENCIA Y SELECCIÓN DEL EQUIPO AUDITOR	DGAC-REG-006	REVISION
			0

5.2.6.2 CUERPO

El cuerpo del formulario de registro se diseña según los objetivos para los cuales se requiere el registro, podrá incluir gráficas, tablas, etc.

5.2.6.3 PIE DE PÁGINA

En el pie de la página del formulario de registro a la derecha debe ir el número de página, Página x de y, letra Arial, tamaño 8.

Ejemplo de Pie de Página:

Página 1 de 2

5.2.7 CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La codificación de los documentos obedece a los siguientes criterios:

AAA/BBB-CCC-00X, donde:

- AAA = Área (en la cual se genera el documento)
- BBB= Unidad organizacional que depende del área (en la cual se origina el documento)
- CCC = Tipo de Documento
- 00X = Número correlativo

Para la identificación del área, se utilizará la siguiente tabla:

Código	Áreas (AAA)	Código	Unidades Organizacionales (BBB)
DEJ	Dirección Ejecutiva	SEG	Secretaría General
DSO	Dirección de Seguridad Operacional	OPS	Unidad de Operaciones
		AIR	Unidad de Aeronavegabilidad
		PEL	Unidad de Licencias al Personal Aeronáutico
		UNA	Unidad de Aeronaves
DNA	Dirección de Navegación Aérea	AGA	Unidad de Infraestructura Aeroportuaria
		ATM/SAR	Unidad de Gestión de Tránsito Aéreo/Búsqueda y Salvamento
		CNS	Unidad de Comunicaciones, Navegación y Vigilancia
DTA	Dirección de Transporte Aéreo	AVSEC	Unidad de Seguridad de la Aviación Civil
		SAC	Unidad de Servicios Aerocomerciales
		FAL	Unidad de Facilitación del Transporte Aéreo
DRAN	Dirección del Registro Aeronáutico Nacional	NA	NA (De acuerdo a organigrama)
DJU	Dirección Jurídica	NA	NA (De acuerdo a organigrama)

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 11 de 14
	DGAC-PRO-001	1	

Código	Áreas (AAA)	Código	Unidades Organizacionales (BBB)
DAF	Dirección Administrativa Financiera	ADM	Unidad Administrativa
		FIN	Unidad Financiera
		USIS	Unidad de Sistemas
INAC	Instituto Nacional de Aviación de Civil		
DGAC	General (toda la institución)		

Cuando no existan formalmente unidades organizacionales específicas, pero existan responsables o encargados de determinadas temáticas, en lugar del código de la unidad organizacional se utilizarán los códigos detallados en la siguiente tabla:

Código	Responsables (RRR)
PLA	Planificación
RRHH	Administración del Personal (Recursos Humanos)
BBSS	Contratación de Bienes y Servicios

Y la codificación obedecerá al siguiente criterio:

AAA/RRR-CCC-00X, donde:

RRR = Código establecido para Responsables o Encargados de temáticas específicas.

Para identificar el tipo de documento, se debe utilizar lo detallado en la siguiente tabla, según corresponda:

Código	Documento (CCC)	Código	Documento (CCC)
RGL	Reglamento	PLN	Plan
MAN	Manual	PRG	Programa
PRO	Procedimiento documentado	EXT	Documento Externo
REG	Formulario de Registro	MET	Metodología
ESP	Especificaciones		

Asignación de un número correlativo al documento:

Número correlativo 00X	001 al 999
------------------------	------------

El número correlativo empieza del 001 hasta el 999 y se asigna por cada unidad organizacional donde se generan los documentos y por tipo de documento.

Ejemplos de codificación para documentos:

1. Procedimiento de verificación de datos técnicos para otorgación de matrículas: Este documento se genera en la Unidad de Aeronavegabilidad dependiente de la Dirección de Seguridad Operacional, el tipo de documento corresponde a procedimiento y es el tercero en generarse dentro de la unidad organizacional, por lo tanto su codificación es la siguiente.

AREA/UNIDAD ORGANIZACIONAL	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO CORRELATIVO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
AAA/BBB	CCC	00X	
DSO/AIR	PRO	003	Procedimiento de verificación de datos técnicos para otorgación de matrículas

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página
	DGAC-PRO-001	1	12 de 14

2. Manual de inducción: Este documento se genera en el proceso de administración del personal, el cual no cuenta con una Unidad Específica pero si cuenta con un responsable/encargado específico y se gestiona a través de la Unidad Administrativa dependiente de la Dirección Administrativa Financiera. El tipo de documento corresponde a manual y es el primer documento en generarse, por lo tanto su codificación es la siguiente.

AREA/RESPONSABLES	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO CORRELATIVO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
AAA/RRR	CCC	00X	
DAF/RRHH	MAN	001	Manual de Inducción

Si se requiere incorporar nuevos códigos, los mismos deben seguir la lógica anterior y ser incluidos en la siguiente actualización del presente documento.

CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS UTILIZADOS EN TODA LA DGAC:

La codificación de aquellos documentos como procedimientos, manuales, planes, reglamentos, etc., que son de aplicación en toda la institución, con excepción de los **REGLAMENTOS AERONAÚTICOS BOLIVIANOS (RAB)**, obedece al siguiente criterio:

AAA-CCC-00X o AAA-CCC-EEE, donde:

- AAA = Área (DGAC)
- CCC = Tipo de Documento
- EEE = Nombre abreviado del documento
- 00X = Número correlativo

Ejemplos de codificación para documentos:

1. Procedimientos de creación y actualización de la información documentada y control de información documentada: Estos documentos se generan en procesos de gestión de la calidad, que son de uso general en todos los procesos del SGC de la DGAC. En ambos casos el tipo de documento corresponde a procedimiento y son dos documentos, por lo tanto su codificación es la siguiente.

AREA	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO CORRELATIVO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
AAA	CCC	00X	
DGAC	PRO	001	Procedimiento de creación y actualización de la información documentada.
DGAC	PRO	002	Procedimiento de control de la información documentada.

2. Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones: Este documento es de uso en toda la DGAC, por lo tanto su codificación es la siguiente.

AREA	TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE ABREVIADO DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
AAA	CCC	EEE	
DGAC	RGL	RESPO	Reglamento Especifico del Sistema de Programación de Operaciones

Si se requiere incorporar nuevos códigos, los mismos deben seguir la lógica anterior y ser incluidos en la siguiente actualización del presente documento.

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página
	DGAC-PRO-001	1	13 de 14

- AAA = Área (en la cual se genera el documento)
- BBB = Unidad organizacional (en la cual se genera el documento)
- RRR = Código establecido para Responsables o Encargados de temáticas específicas
- CCC = Tipo de Documento (Formulario de Registro)
- 00X = Número correlativo

Ejemplos de codificación para formularios de registro:

1. Formulario de Registro Emisión de Autorización de Ingreso: Este formulario se genera para la aplicación del Procedimiento para la emisión de autorizaciones de ingresos o salidas de vuelos no regulares internacionales DTA/SAC-PRO-002, el tipo de documento corresponde a formulario de registro y es el décimo en generarse, por lo tanto su codificación es la siguiente.

AREA/UNIDAD ORGANIZACIONAL	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO CORRELATIVO	NOMBRE DEL FORMULARIO DE REGISTRO
AAA/BBB	CCC	00X	
DTA/SAC	REG	010	Emisión de Autorización de Ingreso

CODIFICACIÓN DE FORMULARIOS DE REGISTRO UTILIZADOS EN TODA LA DGAC:

La codificación de aquellos formularios de registro, que son de aplicación en toda la institución:
AAA-CCC-00X, donde:

- AAA = Área (DGAC)
- CCC = Tipo de Documento
- 00X = Número correlativo

Ejemplos de codificación para formularios de registro:

1. Formulario de Registro Lista maestra de documentos: Se genera para la aplicación del Procedimiento control de la información documentada DGAC-PRO-002, el tipo de documento corresponde a formulario de registro y es el primero en generarse, por lo tanto su codificación es la siguiente.

AREA	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO CORRELATIVO	NOMBRE DEL FORMULARIO DE REGISTRO
AAA	CCC	00X	
DGAC	REG	001	Lista maestra de documentos

5.3 INFORMACIÓN DOCUMENTADA A PRUEBA

Cuando sea necesario, los documentos podrán utilizarse antes de su aprobación a fin identificar aspectos a mejorar antes de su implementación, para tal efecto el documento debe ser identificado en la carátula con texto **"DOCUMENTO A PRUEBA"** el cual puede estar impreso o sellado en color rojo. En el caso de formularios de registro, el texto **"DOCUMENTO A PRUEBA"** debe ir impreso o sellado en color rojo ubicado en el encabezado del documento en la casilla de vigencia.

El plazo de puesta a prueba de un documento no deberá superar los sesenta (60) días calendario.

5.4 RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA

Cuando un documento es aprobado por Resolución Administrativa, debe adjuntarse una fotocopia de la misma en la parte final del documento después de los anexos.

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 14 de 14
	DGAC-PRO-001	1	

5.5 NOMBRE DEL ARCHIVO ELECTRÓNICO

El nombre del archivo electrónico del documento debe identificar el código del documento y añadir el número de revisión del mismo, por ejemplo: DGAC-PRO-001R1, corresponde a la primera revisión del documento DGAC-PRO-001. Asimismo, para el archivo personal del responsable de la elaboración se le podrá añadir un texto de identificación.

Ejemplo:

DGAC-PRO-001R1	Procedimiento de creación o actualización de la información documentada
----------------	---

5.6 ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Cada vez que se identifica la necesidad de realizar cambios en un documento o su formulario de registro, los mismos se realizan según el Procedimiento de control de la información documentada DGAC-PRO-002 generando una nueva versión del documento o formulario de registro, el cual se registra en la casilla de **REVISIÓN** del encabezado, sin embargo, cuando los cambios son muy significativos e implican cambiar más del 70% del documento, el estado de **REVISIÓN** se inicia nuevamente en cero "0".

5.7 DIFUSIÓN Y/O CAPACITACIÓN

Cada vez que se identifica la necesidad de realizar la difusión y capacitación correspondiente de la información documentada elaborada o actualizada. Estas se deben llevar a cabo por una de las siguientes maneras:

- Capacitación In Situ.- Se convoca al personal pertinente y se lleva a cabo la capacitación por medio la presentación de la información documentada en cuestión; esta capacitación o difusión es presencial.
- Capacitación vía web.- Se remite por correo electrónico el material de capacitación (Presentaciones, Procedimientos, Manuales, etc.) y por medio de una evaluación en línea, se evalúa el nivel de comprensión de la información documentada en cuestión.
- Capacitación vía Teleconferencia.- Se convoca al personal pertinente a las salas de video conferencia, y por medio de la interacción en red se presenta la información documentada correspondiente.

6 DISTRIBUCIÓN Y ACCESO

El presente procedimiento, al constituirse en un documento del Sistema de Gestión de la Calidad de uso interno de la DGAC, es de libre acceso a través de la Biblioteca central o la página web.

7 ANEXOS

NO APLICA.

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 0 1 9

La Paz,

16 ENE 2019

VISTOS:

Informe SG-0853/2018/DGAC-38706/2018 de fecha 31 de diciembre de 2018, emitido por el Ing. Erwin Joel Carrión Mújica, Profesional I en Gestión de Calidad a.i. el cual tiene como referencia aprobación con Resolución Administrativa de los Documentos Actualizados correspondientes a los procesos pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.

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 el 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, 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 en fecha 2 de noviembre de 2005, se aprobó el Decreto Supremo N° 28478, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, cuyo Artículo 2 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.

Que de conformidad con el numeral 5) del Artículo 14, del citado Decreto Supremo, es atribución del Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil, emitir Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia, asimismo el numeral 7) del mismo artículo entre otras, describe: "Aprobar, para la Dirección General de Aeronáutica Civil el Reglamento Interno, Manual de Organización y Funciones, Manual de Organización y Funciones, Manual de Descripción de Puestos, Manual de Valoración de Puestos, los Reglamentos Específicos de los Sistemas de la Ley N° 1178 y sus respectivos Manuales de Procedimientos".

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".

CONSIDERANDO:

Que mediante Informe SG-0853/2018/DGAC-38706/2018 de fecha 31 de diciembre de 2018, emitido por el Ing. Erwin Joel Carrión Mújica Profesional I en Gestión de Calidad a.i. el cual tiene como referencia aprobación con Resolución Administrativa de los Documentos Actualizados correspondientes a los procesos pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 el y que indica que en fecha 09 de noviembre de 2018, se llevó a cabo la 5ta Reunión del Comité de la Calidad donde se presentó el estado del Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la Institución y las actividades planificadas para encarar la Auditoria Externa de Seguimiento II (en febrero de 2019) y la Auditoria de Renovación (en noviembre de 2019) del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015. En virtud a los acuerdos de la reunión, se llevaron adelante reuniones con los Procesos inmersos en el Sistema de Gestión de la Calidad donde se revisaron los planes de acción en curso y las actividades pendientes de los mismos.

Que el citado informe menciona que los documentos revisados para la elaboración de los documentos actualizados correspondientes a los procesos pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, son los siguientes:

Documentos revisados:

- Documentos del Proceso de Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):



N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
1	DGAC-MAN-001	Manual de Procesos	1	Manual de Procesos Ajustado a los Nuevos requisitos de la NB ISO 9001:2015
2	DGAC-MAN-002	Manual de Procesos	1	Manual de Procesos Ajustado a los Nuevos requisitos de la NB ISO 9001:2015
3	DGAC-PRO-001	Procedimiento de Elaboración o Modificación de la Información Documentada	1	Procedimiento ajustado a la ampliación del alcance del SGC
4	DGAC-PRO-002	Procedimiento de Control de la Información Documentada	1	Mejora en la redacción y actualización de registros
5	DGAC-PRO-003	Procedimiento de Auditorías Internas de la Calidad	1	Mejora en la redacción y actualización de registros. Especificación de frecuencia anual de Auditoría
6	DGAC-PRO-004	Procedimiento de Competencia y Evaluación de Auditores	1	Mejora en la redacción y actualización de registros
7	DGAC-PRO-005	Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva	1	Mejora en la redacción y actualización de registros
8	DGAC-PRO-006	Procedimiento de Control de Salidas No Conformes	0	Procedimiento Nuevo
9	DGAC-PRO-007	Procedimiento para abordar riesgos y oportunidades	1	Mejora en la redacción y actualización de registros
10	DGAC-PRO-008	Procedimiento de Revisión por la Dirección	1	Adecuación posterior a la auditoría Externa de Seguimiento I
11	DGAC-PRO-009	Procedimiento para el Análisis del Contexto y determinación de partes interesadas	0	Procedimiento Nuevo

• Documentos del Proceso de Emisión de Autorizaciones para Sobrevuelos, Ingresos y Salidas (DTA/SIS):

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
1	DTA/SIS-PRO-001	Procedimiento para la Emisión de Autorizaciones de sobrevuelo	2	- Ajuste de la Descripción del Proceso conforme se ejecuta actualmente.
2	DTA/SIS-PRO-002	Procedimiento para la Emisión de Autorizaciones de Ingresos o Salidas de vuelos no regulares internacionales	2	- Ajuste de la Descripción del Proceso conforme se ejecuta actualmente.
3	DTA/SIS-PRO-003	Procedimiento de enmiendas en la emisión de autorizaciones de sobrevuelos, ingresos y salidas de vuelos no regulares internacionales	1	- Ajuste de la Descripción del Proceso conforme se ejecuta actualmente.
4	DTA/SIS-ESP-001	Requisitos para sobrevolar el estado plurinacional de Bolivia	2	- Especificación actualizada
5	DTA/SIS-ESP-002	Requisitos para ingresar el estado plurinacional de Bolivia	2	- Especificación actualizada
6	DTA/SIS-ESP-003	Requisitos para salir el estado plurinacional de Bolivia	2	- Especificación actualizada

• Documentos del Proceso de Asignación de Matrícula Definitiva, Temporal y Provisional para Aeronaves (DRAN):

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
1	DRAN-PRO-001	Procedimiento de Inscripción y Asignación de Matrícula Definitiva o Temporal	5	- Ajuste de la Descripción del Proceso conforme se ejecuta actualmente
2	DRAN-PRO-002	Procedimiento de Inscripción y Asignación de Matrícula Provisional	5	- Ajuste de la Descripción del Proceso conforme se ejecuta actualmente.
4	DRAN-ESP-001	Requisitos para Asignación de Matrícula Definitiva	1	- Especificación actualizada
5	DRAN-ESP-002	Requisitos para Asignación de Matrícula Temporal	1	- Especificación actualizada
6	DRAN-ESP-003	Requisitos para Asignación de Matrícula Provisional	1	- Especificación actualizada








COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC



• Documentos del Proceso de Registro y Habilitación de Aeródromos (DRAN):

1	DRAN-PRO-003	Procedimiento para el Registro y Habilitación de Aeródromos para uso privado y uso público (Solo trabajo aéreo o aviación general)	0	- Procedimiento Nuevo
2	DRAN-ESP-004	Requisitos para el Registro y Habilitación de Aeródromos	0	- Especificación nueva

• Documentos del Proceso de Emisión de Resoluciones Administrativas (DJU)

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
1	DJU-PRO-001	Procedimiento de Emisión de Resoluciones Administrativas	3	- Ampliación del Alcance del procedimiento

• Documentos de Proceso de Verificación de Datos Técnicos para Asignación de Matricula (DSO/AIR)

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
1	DSO/AIR-PRO-002	Procedimiento de Verificación de Datos Técnicos para Asignación de Matriculas	3	- Ajuste de la Descripción del Proceso conforme se ejecuta actualmente

• Documentos de Proceso de Emisión y Renovación del Certificado de Aeronavegabilidad (DSO/AIR):

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
1	DSO/AIR-PRO-001	Procedimiento de Emisión y Renovación del Certificado de Aeronavegabilidad	0	- Procedimiento Nuevo
2	DSO/AIR-ESP-001	Requisitos para la Emisión o renovación del certificado de aeronavegabilidad	0	- Especificaciones Nuevas

• Documentos de Proceso de Otorgamiento de certificaciones de altura a objetos a emplazarse cerca de aeropuertos públicos (DNA/AGA)

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
1	DSO/AIR-PRO-001	Procedimiento de Emisión y Renovación del Certificado de Aeronavegabilidad	0	- Procedimiento Nuevo
2	DSO/AIR-ESP-001	Requisitos para tramitar la certificación de altura de objetos	0	- Especificaciones Nuevas

• Documentos del Proceso de Emisión de Licencias al Personal (DSO/PEL):

N°	CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS
1	DSO/PEL-PRO-001	Procedimiento para la Emisión de Licencias para pilotos y sus habilitaciones	0	- Procedimiento Nuevo
2	DSO/PEL-PRO-002	Procedimiento para la Emisión de Licencias para miembros de la tripulación y sus habilitaciones – excepto pilotos	0	- Procedimiento Nuevo
3	DSO/PEL-PRO-003	Procedimiento para la Emisión de Licencias para el personal aeronáutico y sus habilitaciones – excepto miembros de la tripulación de vuelo	0	- Procedimiento Nuevo
4	DSO/PEL-ESP-001	Requisitos para la Emisión de Licencias a pilotos y sus habilitaciones	0	- Especificación nueva
5	DSO/PEL-ESP-002	Requisitos para la Emisión de Licencias a miembros de la tripulación y sus habilitaciones – excepto pilotos	0	- Especificación nueva
6	DSO/PEL-ESP-003	Requisitos para la Emisión de Licencias al personal aeronáutico y sus habilitaciones – excepto miembros de la tripulación de vuelo	0	- Especificación nueva

Que el mencionado informe concluye que para encarar la auditoria Externa de Renovación y la mejora continua de los procesos, se ha elaborado, modificado y revisado los documentos del Sistema de Gestión de Calidad detallados en el numeral II, asimismo concluye que la Dirección Ejecutiva de la DGAC es la instancia de aprobación de los procedimientos y documentos relacionados de acuerdo al D.S. 28478, de igual manera recomienda derivar el documento a la Dirección Jurídica de la DGAC, para emitir la Resolución Administrativa de aprobación de los documentos dentro del alcance del





Sistema de Gestión de la Calidad detallados en el numeral II se adjunta un ejemplar de cada documento mencionado y posteriormente a la emisión de la Resolución Administrativa instruir a Secretaría General y a las Direcciones correspondientes, la difusión al interior de la institución de los nuevos documentos aprobados y su respectivo control.

Que el informe Jurídico DJ- 0059/2019 HR. 1392/2019, de fecha 16 de enero de 2019 concluye indicando que es viable la aprobación de los documentos dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad detallados en el numeral II debiendo adjuntarse un ejemplar de cada documento mencionado como parte indivisible de la Resolución Administrativa y su posterior difusión al interior de la institución de los nuevos documentos aprobados y su respectivo control.

CONSIDERANDO:

Que con la finalidad de operativizar el Sistema de Gestión de la Calidad dentro de la DGAC, es necesario aprobar los Documentos Actualizados Correspondientes a los Procesos Pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad Sistema ISO 9001:2015, a través de Resolución Administrativa, la cual no contraviene normativa alguna.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo Interino, de la Dirección General de Aeronáutica Civil, designado mediante Resolución Suprema 22739 de 10 de enero de 2018, en uso de las atribuciones conferidas por Ley;

RESUELVE:

PRIMERO.- Aprobar los nuevos Documentos Actualizados de Gestión de la Calidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

II. El texto que contiene el Documento de Gestión de la Calidad de la DGAC, forma parte inseparable de la presente Resolución en calidad de Anexo.

SEGUNDO.- Instruir a Secretaría General queda encargada de la difusión al interior de la Institución de los nuevos documentos aprobados.

TERCERO.- El comité de Calidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil y todas las Direcciones de Área, Jefaturas Regionales y Subregionales de la Dirección General de Aeronáutica Civil, quedan encargadas de cumplir y hacer cumplir la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



[Signature]
Sr. Efraín de Cárdenas Arce Rosas
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Dirección General de Aeronáutica Civil

[Signature]
Abelardo Carriz Luna Arellano
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
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 400 inc. 2) de su procedimiento.

[Signature]
César Felipe Callesaya Sánchez
TECNICO VIII EN ARCHIVO
Dirección General de Aeronáutica Civil