



DGAC

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

**DGAC - SGC
DOCUMENTO
CONTROLADO**

**PROCEDIMIENTO DE NO
CONFORMIDAD Y
ACCIÓN CORRECTIVA**

DIRECCIÓN EJECUTIVA

**RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA**

019

N°

	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 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página
	DGAC-PRO-005	1	2 de 9

1 OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es el de 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 del Sistema de Gestión de la Calidad.

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

- **Audidores de la Calidad, Dueños de Proceso y Profesional en Gestión de la Calidad:** Son responsables de detectar las oportunidades de mejora o las no conformidades o cualquier situación no deseable que afecte a la eficacia y desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- **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:** 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. (Aplicable al personal que se encuentra involucrado con los procesos del SGC).

4 DOCUMENTOS DE RESPALDO

- DGAC-PRO-003 Procedimiento de Auditorías Internas de la Calidad
- DGAC-PRO-006 Procedimiento de Control de las Salidas No Conformes
- DGAC-PRO-007 Procedimiento para Abordar Riesgos y Oportunidades
- ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- 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.

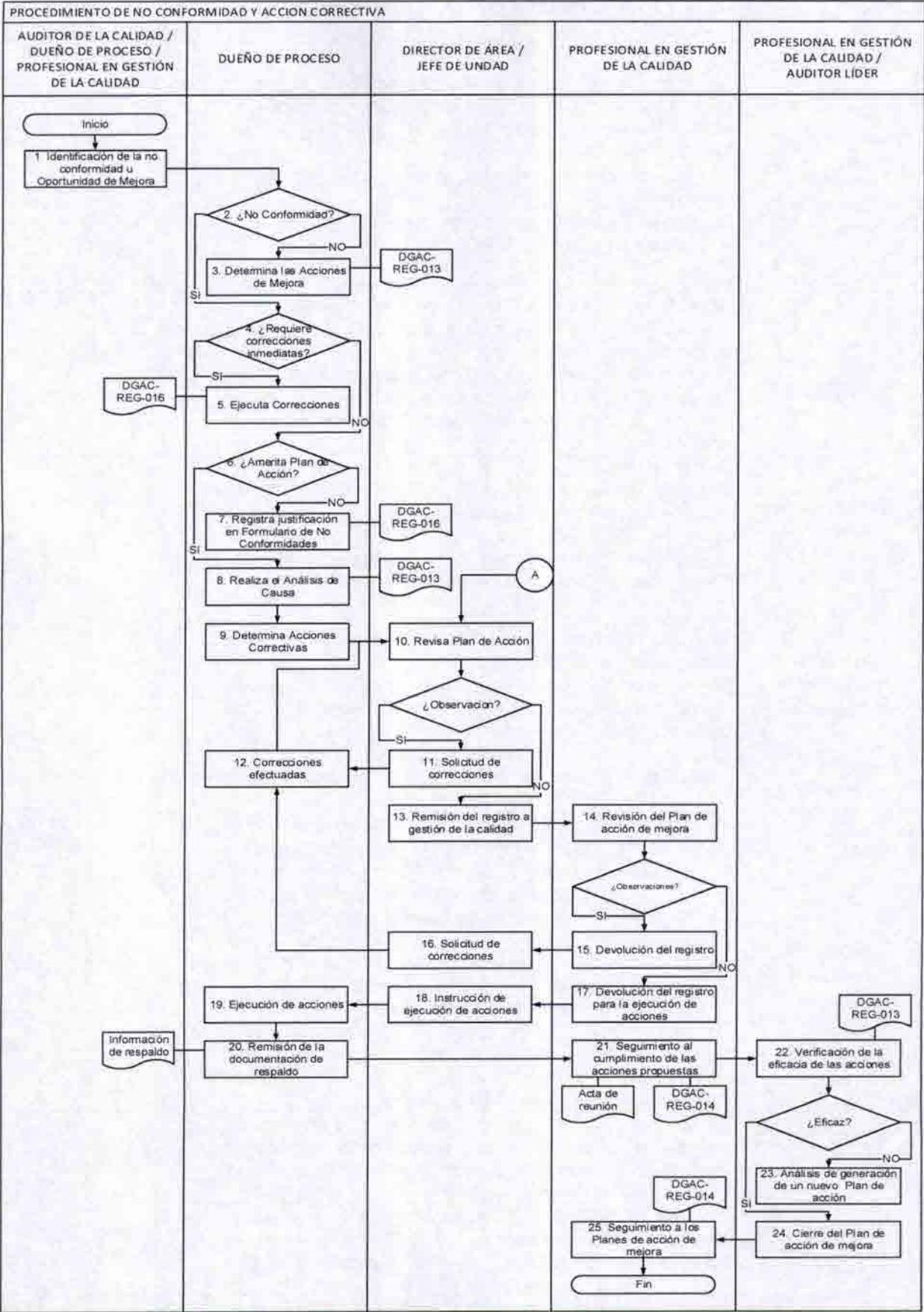
PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 3 de 9
	DGAC-PRO-005	1	

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



5.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
1. Identificación de la no conformidad u oportunidad de mejora	Una oportunidad de mejora y/o una no conformidad es identificada por el Auditor de la Calidad, el Profesional en Gestión de la Calidad o los Dueños de Proceso, en los siguientes casos: <ul style="list-style-type: none"> - Resultados de auditorías de la calidad internas y externas. - Seguimiento de los procesos del SGC. - Reclamos o Sugerencias de los usuarios. Nota 1: El responsable de iniciar el análisis de la oportunidad de mejora y/o no conformidad es el Dueño de Proceso.	
2. ¿No Conformidad?	Si es una oportunidad de Mejora, no se requerirán correcciones inmediatas y análisis de causa, se pasa a determinar las acciones de mejora. Si es una No Conformidad, se requerirá un la ejecución de una corrección inmediata (si corresponde) y el posterior análisis de causa para plantear las acciones correctivas.	
3. Determinación de las acciones de mejora	Si se tratad e una oportunidad de mejora, el Dueño de Proceso detalla en el registro DGAC-REG-013 las acciones de mejora propuestas, el responsable de implementación y los plazos máximos de ejecución (no requiere análisis de causas). Pasa a la actividad 9. Nota 1: Si la oportunidad de mejora representa un riesgo, la misma se gestiona según el Procedimiento para abordar riesgos y oportunidades DGAC-PRO-007.	DGAC-REG-013
4. ¿Requiere correcciones inmediatas?	Si la No Conformidad requiere o amerita correcciones inmediatas, se ejecutan las mismas Si no se requieren o no ameritan correcciones inmediatas, se procede a determinar si amerita o no la apertura de un plan de acción.	
5. Ejecuta Correcciones	El Dueño de Proceso ejecuta las correcciones inmediatas necesarias para contener o subsanar el impacto de la no Conformidad.	DGAC-REG-016
6. ¿Amerita Plan de Acción?	El Dueño de Proceso, evalúa la necesidad un Plan de Acción Correctiva, tomando en cuenta, lo siguiente: <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. - 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 abordar riesgos y oportunidades DGAC-PRO-007.	
7. 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
8. Realiza el análisis de causa	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.	DGAC-REG-013

PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página
	DGAC-PRO-005	1	6 de 9

9. Determina acciones correctivas	Definida la causa raíz, el Dueño de Proceso detalla en el registro DGAC-REG-013 las acciones correctivas 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 acciones, la relación de las acciones correctivas 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. Solicitud de correcciones	Si existen observaciones, solicita al Dueño de Proceso que corrija las observaciones.	
12. Correcciones efectuadas	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 registro a Gestión de la Calidad	Si no existen observaciones, remite a Gestión de la Calidad para el visto bueno. Nota 1: 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 de la calidad DGAC-PRO-003.	
14. Revisa Plan de Acción	El Profesional en Gestión de la Calidad, revisa el Plan de Acción de Mejora y revisa: la coherencia de las acciones 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 registro DGAC-REG-013 al Director o Jefe de área.	
16. Solicitud de correcciones	El Director o Jefe de área, solicita las correcciones al Dueño de Proceso. Vuelve a la actividad 11.	
17. Devolución del registro para la ejecución de acciones	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 Director o Jefe de área para la implementación.	
18. Instrucción de ejecución de acciones	El Director o Jefe de área instruye al responsable designado que ejecute las acciones propuestas en los plazos definidos.	
19. Ejecución de acciones	El Dueño del Proceso se asegura que los responsables designados implementen las acciones en los plazos definidos y adjunta la evidencia del cumplimiento al registro DGAC-REG-013.	
20. Remisión de la documentación de respaldo	Mensualmente, el Dueño de Proceso realiza seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas asegurándose que se adjunte la documentación de respaldo correspondiente. Cada vez que se hayan ejecutado todas las acciones del registro DGAC-REG-013, remite a Gestión de la Calidad la documentación de respaldo.	Información de respaldo
21. Seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas	Gestión de la calidad, realiza reuniones trimestrales con los Directores de área y/o Dueños de Proceso para realizar el seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas, las cuales se registran en el Acta de reunión del SGC y el registro de Seguimiento a Planes de Acción DGAC-REG-014.	Acta de reunión del SGC DGAC-REG-014

PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página
	DGAC-PRO-005	1	7 de 9

	Si existe incumplimiento, se reprograma la fecha de implementación por única vez en el mismo registro DGAC-REG-013.	
22. Verificación de la eficacia de las acciones	Gestión de la Calidad o El Auditor Líder, verifican la eficacia de las acciones implementadas, corroborando que la no conformidad no volvió a generarse, durante las reuniones de seguimiento o la siguiente auditoría interna de la calidad, tal como se establece en el Procedimiento de Auditorías Internas de la Calidad DGAC-PRO-003.	DGAC-REG-013
23. Cierre y apertura de Plan de Acción	Si las acciones no fueron eficaces, Gestión de la Calidad o el Auditor Líder lo registran en el DGAC-REG-013, estableciendo el cierre del Plan de Acción de Mejora y solicitando la apertura de un nuevo Plan.	
24. Cierre del Plan de Acción	Si las acciones fueron eficaces, Gestión de la Calidad o el Auditor Líder registran tal determinación en el registro DGAC-REG-013, estableciendo el cierre del Plan de Acción.	
25. Seguimiento a los Planes de Acción de Mejora	El Profesional en Gestión de la Calidad genera el registro de Seguimiento a los Planes de Acción de Mejora DGAC-REC-014, para revisar el estado de cada uno de los Planes de Acción abiertos. Informa el resultado del seguimiento efectuado en las reuniones con procesos, de Comité de la Calidad y de Revisión por la Dirección.	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 Profesional en Gestión de la Calidad el Secretario General designa una persona para su reemplazo.

El personal designado para reemplazar al Profesional en Gestión de la Calidad debe contar con la competencia necesaria definida en la Programación Operativa Anual Individual para dicho 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 acciones, la relación de las acciones correctivas 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	El Profesional en Gestión de la Calidad, revisa el Plan de Acción de Mejora y revisa: la coherencia de las acciones 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

PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 8 de 9
	DGAC-PRO-005	1	

22. Verifica la Eficacia de las Acciones	Profesional en Gestión de la Calidad	Gestión de la Calidad o El Auditor Líder, verifican la eficacia de las acciones implementadas, corroborando que la no conformidad no volvió a generarse, durante las reuniones de seguimiento o la siguiente auditoría interna de la calidad, tal como se establece en el Procedimiento de Auditorías Internas de la Calidad DGAC-PRO-003.	
--	--------------------------------------	--	--

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 de Mejora.	10 días

5.7 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO

El Profesional en Gestión de la Calidad 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	$(N^{\circ} \text{ Planes de acción con acciones correctivas ejecutadas} / N^{\circ} \text{ Total de Planes de acción de mejora abiertos referidos a no conformidades}) * 100$	Anual	$\geq 80\%$
DESCRIPCIÓN	La cuantificación del número de Planes de acción con acciones 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	$(N^{\circ} \text{ Planes de acción con acciones de mejora ejecutadas} / N^{\circ} \text{ Total de Planes de acción de mejora abiertos referidos a oportunidades de mejora}) * 100$	Anual	$\geq 80\%$
DESCRIPCIÓN	La cuantificación del número de Planes de acción con acciones 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 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.

5.8 RECURSOS

La descripción de los recursos necesarios para la operación del proceso de no conformidad y acción correctiva se detalla en el Manual de Procesos DGAC-MAN-002.

PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 9 de 9
	DGAC-PRO-005	1	

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 página web de la DGAC y de la Biblioteca central.

7 ANEXOS

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

TABLA DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO DGAC-REG-013 y DGAC-REG-014					
Condición	Nivel			Descripción	
Almacenamiento	X	Normal		Superior	En físico en Archivadores 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. Acceso controlado por Gestión de la 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.

6-7. SELLO Y FIRMAS DE APROBACIÓN; SEGUIMIENTO; VoBo

Aprobación del Plan de Acción	Responsable de Seguimiento del Plan de Acción	VoBo Gestión de la Calidad al Plan de Acción

8. SELLO Y FIRMAS DE CIERRE PLAN DE ACCIÓN

Evaluador de la Eficacia del Plan de Acción	VoBo Gestión de la Calidad de Eficacia del Plan de Acción	Comentarios del Cierre de Acción



COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC



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 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





COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC



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 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]
Ciro Piza Al Calvo
DIRECTOR EJECUTIVO a.i.
Dirección General de Aeronáutica Civil

[Signature]
Abelardo César Linares 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]
Cesar Felipe Callisaya Sánchez
TECNICO VIII EN ARCHIVO
Dirección General de Aeronáutica Civil