

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página
	DGAC-PRO-001	2	1 de 10



DGAC

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

**DGAC - SGC
DOCUMENTO
CONTROLADO**

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA

**PLANIFICACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN EJECUTIVA**

**RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA**

Nº **085**

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

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA N° 085
La Paz,
06 MAR 2020

VISTOS:

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

CONSIDERANDO:

Que el numeral 11 del Artículo 316 de la Constitución Política del Estado establece como una de las funciones del Estado en la economía, la de regular la actividad aeronáutica en el espacio aéreo del país.

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

Que el Artículo 2 del Decreto Supremo N° 28478, del 2 de diciembre de 2005, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, dispone que esta Entidad es un órgano autárquico de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con jurisdicción nacional, tiene autonomía de gestión administrativa, legal y económica para el cumplimiento de su misión institucional; en ese contexto, el Artículo 8 de la referida norma señala que la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) tiene las siguientes funciones enunciativas y no limitativas: cumplir, aplicar y hacer cumplir las Leyes, Decretos Supremos, Reglamentos y demás disposiciones sobre la materia, dentro del ámbito de su jurisdicción y competencia; asimismo, podrá formular, aprobar y ejecutar las normas técnico - operativas, administrativas, comerciales y legales dentro del ámbito de su competencia.

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

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

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

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



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

CONSIDERANDO:

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

Que el citado informe refiere:

Documentos revisados:

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

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

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

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



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

CONSIDERANDO:

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

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

POR TANTO:

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

RESUELVE:

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

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

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



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 Velaz
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 HISTÓRICO
Dirección General de Aeronáutica Civil



PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 2 de 10
	DGAC-PRO-001	2	

1 OBJETIVO

Estandarizar la forma y estructura para la elaboración o modificación de información documentada (procedimientos, formatos, manuales y reglamentos internos) de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

2 ALCANCE

El procedimiento se aplica a toda la información documentada (procedimientos, formatos, manuales y reglamentos internos) necesaria para la operación eficaz y controlada de los procesos de gestión y servicios de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

No entran dentro del alcance de este procedimiento la siguiente información documentada:

- Manuales Guía del Inspector (MIO, MIA, MGPEL, MIAGA, etc.).
- Reglamentos Específicos (RE-SOA, RE-SAP, RE-SABS, RE-SPO, RE-SP, etc.).
- Reglamento Aeronáutico Boliviano (RAB 21, RAB 47, RAB 61, RAB 121, etc.).

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 y SOA:** Es responsable de supervisar que el presente procedimiento se cumpla.
- **Personal de la DGAC:** Todo el personal de la DGAC es responsable del cumplimiento del presente procedimiento.

4 DOCUMENTOS DE RESPALDO

- RE-SOA Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa
- ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y definiciones
- ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos

5 PROCEDIMIENTO

5.1 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

- **Especificaciones:** Son aquellos documentos en los que se establecen los requisitos para un servicio que brinda la DGAC. Ej.: Requisitos para la otorgación de matrícula definitiva.
- **Formulario:** Documento utilizado para registrar información relevante que sirva de respaldo de la ejecución de un proceso.
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; para este procedimiento se toma en cuenta como información documentada a procedimientos, formatos, manuales y reglamentos internos.
- **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.
- **Reglamento Interno:** Norma Interna de aplicación obligatoria y de carácter general aprobada a través de la correspondiente Resolución Administrativa. Ej.: Reglamento del Comité de la Calidad.

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 3 de 10
	DGAC-PRO-001	2	

- **Procedimientos:** 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.
- **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.
- **N/A:** No aplica

5.2 DESCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

5.2.1 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.

5.2.2 CARÁTULA DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La carátula de todo documento debe contener la siguiente información:

- a) Logo de identificación de la institución
 - b) El Título del Documento: Debe ser centrado, en mayúsculas, del tipo de letra ARIAL, tamaño 28, en negrilla y subrayado.
 - c) La identificación del Proceso donde se genera el documento: debe ser centrada, en mayúsculas, del tipo de letra ARIAL, tamaño 18, en negrilla.
 - d) 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.
 - e) 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.

5.2.3 ENCABEZADO DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

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

- a) Primera columna: Nombre del documento y debajo la denominación del área donde se genera. Letra arial, tamaño mínimo 8.
- b) Segunda columna: El código del documento. Letra arial, tamaño mínimo 8.
- c) 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.
- d) Cuarta columna: Número de Página x de y (x=número de página actual, y= número total de páginas). Letra arial, tamaño mínimo 8.

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 4 de 10
	DGAC-PRO-001	2	

Ejemplo de Encabezado:

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

5.2.4 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 DGA-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 <small>(Responsable Designado)</small>			
REVISADO <small>(Director de Área y/o Dueño de Proceso)</small>			
APROBADO <small>(Director Ejecutivo)</small>			

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

5.2.5 ESTRUCTURA DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La estructura genérica de la información documentada se describe a continuación:

DESCRIPCIÓN	PROCEMIENTO	MANUAL	REGLAMENTO INTERNO
INDICE: En este punto se detallan las páginas en las que se encuentran los puntos específicos del documento.	OPCIONAL	SI	SI
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.	OPCIONAL	OPCIONAL	NO
1. OBJETIVO: En este punto se detalla el propósito del documento.	SI	SI	SI
2. ALCANCE - AMBITO: En este punto se detalla el alcance temático y/o el ámbito de aplicación del documento.	SI	SI	SI
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.	SI	OPCIONAL	OPCIONAL
4. DOCUMENTOS DE RESPALDO - MARCO LEGAL: En este punto se detallan todos aquellos documentos que se relacionen o respalden de manera directa y/o relevante al documento. Los documentos pueden ser Leyes, Decretos, reglamentos, manuales, guías, otros procedimientos, planes, especificaciones, etc.	SI	SI	SI
5. DESCRIPCIÓN:	SI	SI	NO
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.	OPCIONAL	OPCIONAL	OPCIONAL
5.2 DIAGRAMA DE FLUJO: 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.			

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		
CARGO / RESPONSABLE	CARGO / RESPONSABLE	CARGO / RESPONSABLE

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.

5.3 DESCRIPCIÓN: La descripción del procedimiento se realiza en la siguiente tabla:																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>ACTIVIDAD</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>DOCUMENTACIÓN GENERADA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Describir la actividad de manera resumida la cual debe coincidir con el número y nombre de la actividad del diagrama de flujo.</td> <td>Describir la forma específica de realizar la actividad señalando quién y cómo se realiza; cuando corresponda, señalar plazos, lugares, registros que se generan, etc.</td> <td>Detallar el código de los registros que son generados en el desarrollo del procedimiento.</td> </tr> <tr> <td>n.</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				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.	n.			SI	OPCIONAL	NO			
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.																
n.																		
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.				SI	OPCIONAL	OPCIONAL												
5.5 ACTIVIDADES DE CONTROL: En este punto se describen las actividades de control que se desarrollan en el proceso, utilizando la siguiente tabla:																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>ACTIVIDAD DE CONTROL</th> <th>RESPONSABLE</th> <th>PARÁMETROS DE CONTROL</th> <th>METODOLOGÍA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Copiar el número y la actividad de la descripción del procedimiento (tabla), dónde se requiere la revisión, verificación o evaluación de una actividad.</td> <td>Copiar de la tabla de descripción del procedimiento el responsable de realizar la actividad de control.</td> <td>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).</td> <td>Definir cuál es la metodología para realizar la actividad de control, como: revisión documental, muestreo, etc.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				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.					SI	NO	NO
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.															
5.6 PLAZO: En este punto se describen los plazos definidos para el desarrollo de actividades, utilizando la siguiente tabla:																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>De:</th> <th>A:</th> <th>Días Hábiles</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>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.</td> <td>Copiar de la descripción del procedimiento (tabla) el número y la actividad donde concluye el plazo para su cumplimiento.</td> <td>Copiar el tiempo en días hábiles definido en la descripción del procedimiento (tabla) para las actividades involucradas.</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				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.				SI	NO	NO			
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.																
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.				OPCIONAL	NO	NO												
5.8 RECURSOS: En este punto se describe los recursos necesarios para el desarrollo del proceso o se realiza la referencia al documento que contiene tal información.				OPCIONAL	NO	NO												
5.9 OTROS: Consiste en la incorporación de cualquier otro punto que se requiera para la descripción del documento. Este punto es opcional.				OPCIONAL	OPCIONAL	OPCIONAL												
6. DISTRIBUCIÓN Y ACCESO: En este punto se especifica la distribución y acceso al documento, por ejemplo: página web, biblioteca, etc.				SI	SI	OPCIONAL												
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).				OPCIONAL	OPCIONAL	OPCIONAL												

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.

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

TABLA DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO (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)			
Condición	Nivel		Descripción
Almacenamiento:	Normal	Especial	<i>Mencionar si el almacenamiento es en soporte físico y/o electrónico. Describir el lugar, el área y si corresponde folders, archivadores de palanca, carpetas electrónicas, etc., donde se encuentra almacenado el registro.</i>
Recuperación:	Acceso Libre	Acceso controlado	<i>Mencionar como se recupera el documento indicando el soporte físico y/o electrónico. Si se marca acceso controlado, mencionar el área que puede acceder y/o el nivel de autorización que se requiere.</i>
Protección:	Ninguna	Requiere	<i>Detallar el tipo de protección necesaria contra el deterioro, daño o pérdida por factores naturales, imprevistos, etc.</i>
Tiempo de retención:	_____ años		<i>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.</i>

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 8 de 10
	DGAC-PRO-001	2	

5.3 ESTRUCTURA DE LOS FORMULARIOS DE REGISTRO

5.3.1 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 el proceso al que pertenece el formato.
- En casos específicos de formatos que se generan en sistemas informáticos, estos deberán contar con el nombre del formato, código, vigencia y revisión.

Ejemplo de Encabezado Estándar:

	REGISTRO	CODIGO	VIGENCIA
	NOMBRE DE FORMATO	XXX/REG/0XX	dd/mm/aaaa REVISION ##

Ejemplo de Encabezado Específico:

NOMBRE DE FORMATO	CÓDIGO: XXX/REG/0XX VIGENCIA: dd/mm/aaaa REVISIÓN: ##
--------------------------	--

5.3.2 CUERPO

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

5.3.3 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

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 9 de 10
	DGAC-PRO-001	2	

5.4 CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA Y FORMATOS DE REGISTRO

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
		PLA	Planificación y Calidad
DSO	Dirección de Seguridad Operacional	OPS	Unidad de Operaciones
		AIR	Unidad de Aeronavegabilidad
		PEL	Unidad de Licencias al Personal Aeronáutico
		MED	Medicina Aeronáutica
		UNA	Unidad de Aeronaves
		AGA	Unidad de Infraestructura Aeroportuaria
DNA	Dirección de Navegación Aérea	ATM/SAR	Unidad de Gestión de Tránsito Aéreo/Búsqueda y Salvamento
		CNS	Unidad de Comunicaciones, Navegación y Vigilancia
		AVSEC	Unidad de Seguridad de la Aviación Civil
DTA	Dirección de Transporte Aéreo	SAC	Unidad de Servicios Aerocomerciales
		FAL	Unidad de Facilitación del Transporte Aéreo
		NA	NA (De acuerdo a organigrama)
DRAN	Dirección del Registro Aeronáutico Nacional	NA	NA (De acuerdo a organigrama)
DJU	Dirección Jurídica	NA	NA (De acuerdo a organigrama)
DAF	Dirección Administrativa Financiera	RRHH	Unidad de Recursos Humanos
		ADM	Unidad Administrativa
		FIN	Unidad Financiera
		USIS	Unidad de Sistemas
INAC	Instituto Nacional de Aviación de Civil		
DGAC	General (toda la institución)		

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	ESP	Especificaciones
MAN	Manual	EXT	Documento Externo
PRO	Procedimiento documentado	REG	Formulario de Registro

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.

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 10 de 10
	DGAC-PRO-001	2	

Ejemplo de codificación para documentos:

AREA/UNIDAD ORGANIZACIONAL	TIPO DE DOCUMENTO	NUMERO CORRELATIVO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
AAA/BBB	CCC	00X	
DSO/AIR	PRO	002	Procedimiento de verificación de datos técnicos para asignación de matrículas
DGAC	PRO	002	Procedimiento de control de la información documentada.
DGAC	REG	001	Lista maestra de documentos
DSO/AIR	REG	003	Informe de verificación de datos técnicos

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

5.2 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.

5.3 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.

5.4 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".

5.5 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 es de libre acceso a través de la Biblioteca central o la página web.