



DGAC

DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

**DGAC - SGC
DOCUMENTO
CONTROLADO**

PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE CONTEXTO Y DETERMINACIÓN DE PARTES INTERESADAS

**PLANIFICACIÓN Y CALIDAD
DIRECCIÓN EJECUTIVA**

**RESOLUCIÓN
ADMINISTRATIVA**

N° **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 Especifico del Sistema de Organización Administrativa (SOA) de la DGAC, aprobado mediante Resolución Administrativa N° 059, de fecha 28 de febrero de 2008, menciona que los manuales de procesos y procedimientos deben ser aprobados mediante Resolución Administrativa.

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

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



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

CONSIDERANDO:

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

Que el citado informe refiere:

Documentos revisados:

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

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

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

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



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

CONSIDERANDO:

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

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

POR TANTO:

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

RESUELVE:

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

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

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





ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

COPIA LEGALIZADA ARCHIVO CENTRAL - DGAC



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

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

Regístrese, publíquese y archívese.

Handwritten signature of Boris Wilker Teran Soto, Director Ejecutivo a.i. of the Dirección General de Aeronáutica Civil.

LSGS/malz/bob c.c: Arch.

Handwritten signature of Lenny Sanz Guerrero Velazquez, Directora Jurídica of the 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.

Handwritten signature of Javier L. Mamani Mujica, Técnico III Encargado de Archivo Central e Histórico of the Dirección General de Aeronáutica Civil.



PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y DETERMINACIÓN DE PARTES INTERESADAS PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 2 de 6
	DGAC-PRO-009	1	

1. OBJETIVO

Establecer la metodología para el análisis del contexto de la organización y la determinación de las partes interesadas de los procesos que están inmersos al alcance de los Sistemas de Gestión implementados en la Dirección General de Aeronáutica Civil.

2. ALCANCE

El presente procedimiento es aplicable al análisis del contexto y la determinación de las partes interesadas de los procesos inmersos en el alcance de los Sistemas de Gestión de la Dirección General de Aeronáutica Civil.

3. RESPONSABILIDADES

- **Directores Ejecutivo:** Es el responsable de la aprobación del presente procedimiento (según D.S. 28478).
- **Directores de área y/o Dueños de Proceso:** Son responsables de participar en la reunión del Análisis del Contexto y asistir a la reunión de Comité.
- **Profesional I en Gestión de la Calidad y SOA:** Es responsable de asegurarse del cumplimiento del procedimiento.

4. DOCUMENTOS DE RESPALDO

- | | |
|--------------|---|
| NB/ISO 9001 | Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos. |
| NB/ISO 9000 | Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario. |
| NB/ISO 37001 | Sistemas de Gestión Antisoborno – Requisitos con orientación para su uso. |

5. PROCEDIMIENTO

5.1 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA

Contexto de la organización: Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

Nota 1: La comprensión del contexto externo puede verse facilitado al considerar cuestiones que surgen de los entornos legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea internacional, nacional, regional o local.

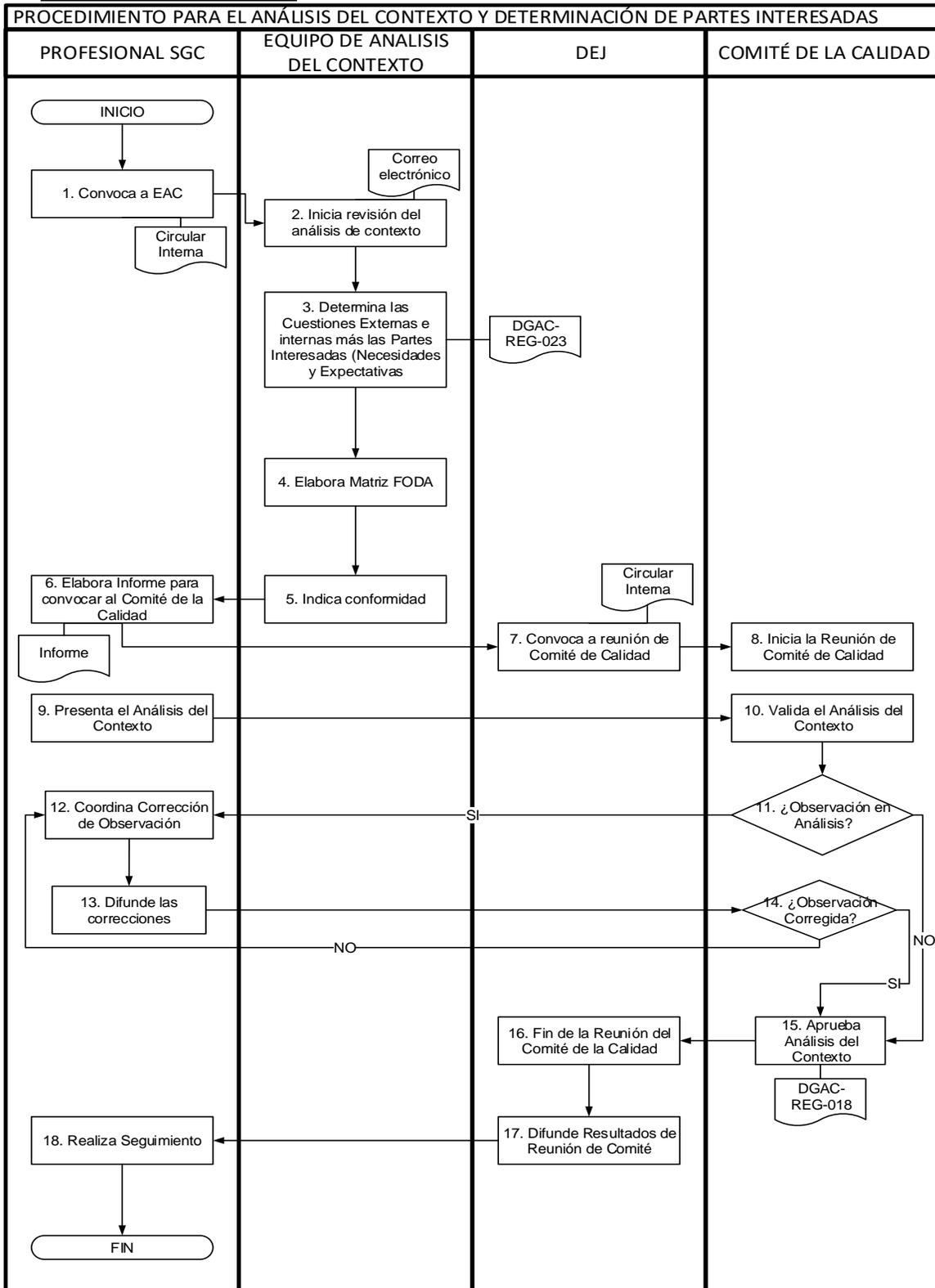
Nota 2: La comprensión del contexto interno puede verse facilitada al considerar cuestiones relativas a los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la organización.

Partes interesadas: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o una actividad. Ejemplo: Clientes, propietarios, personas de una organización, proveedores, banca, legisladores, sindicatos, socios o sociedad en general que pueden incluir competidores o grupos de presión con intereses opuestos.

Equipo de Análisis del Contexto (EAC): Equipo presidido por el Secretario General de la Institución y los Directores de Área, incluidos los profesionales de Gestión de la Calidad y Planificación y los Responsables de Procesos. La misión de este equipo es revisar anualmente y de manera extraordinaria, ante cambios significativos del entorno, el contexto de la organización.

Comité: Los Comités de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), se creados mediante Resolución Administrativa emitida por la Máxima Autoridad Ejecutiva, como una instancia de coordinación, responsable de fomentar, promover y controlar todas las actividades de la DGAC relacionadas a los Sistemas de Gestión.

5.2 DIAGRAMA DE FLUJO



PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y DETERMINACIÓN DE PARTES INTERESADAS PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 4 de 6
	DGAC-PRO-009	1	

5.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
1. Convoca al EAC	<p>El análisis del contexto se realizará periódicamente (una vez al año, preferiblemente durante el mes de enero, pudiendo extenderse ante cualquier cambio significativo que se observe en el entorno, que amerite un re-análisis del contexto.</p> <p>El Profesional en Gestión de la Calidad y SOA propone, a la Dirección Ejecutiva, el rango de fechas para llevar a cabo el análisis del contexto y al personal que conformará el Equipo de Análisis del Contexto (EAC) el cual deberá estar compuesto por Directores de Área, Jefes de Unidad o personal pertinente a los Sistemas de Gestión de la DGAC.</p> <p>Mediante el Director Ejecutivo, aprueba y genera la circular interna correspondiente para llevar a cabo el análisis del contexto convocando al personal seleccionado.</p>	Circular Interna
2. Inicia revisión del análisis de contexto	El Profesional I en Gestión de la Calidad y SOA convoca mediante correo a la revisión del Análisis del Contexto por parte del Equipo de Análisis del Contexto.	Correo electrónico
3. Determina las Cuestiones Externas e internas más las Partes Interesadas (Necesidades y Expectativas)	<p>El EAC evalúa y determina las cuestiones externas e internas que afectan a la organización y las registran en el registro DGAC-REG-023.</p> <p>También, evalúa y determina a las personas u organizaciones que pueden afectar, verse afectadas o percibirse como afectadas por una decisión o actividad de los procesos. Por cada parte interesada se determinarán sus necesidades y expectativas. Se registran estas partes interesadas y sus requisitos en el DGAC-REG-023.</p>	DGAC-REG-023
4. Elabora Matriz FODA	El EAC elabora la Matriz FODA; tomando en cuenta los factores externos e internos identificados y necesidades y expectativas de las partes interesadas, generando la Estrategia por procesos como resultado del análisis.	
5. Indica conformidad	Posterior a la revisión de la Matriz FODA; los participantes mediante algún medio dejarán constancia de conformidad con el análisis para que este sea presentado en la reunión del comité de la calidad.	
6. Elabora Informe para Convocar al Comité	El Profesional I en Gestión de la Calidad y SOA; culminada la reunión del EAC; elaborara y remite al Director Ejecutivo el informe de convocatoria de Reunión de Comité, con el fin de validar y aprobar los resultados del Análisis del Contexto realizado.	Informe
7. Convoca a reunión de Comité de Calidad	El Director Ejecutivo, por medio de Circular Interna convocara a reunión a todos los miembros del Comité correspondiente para la revisión del resultado del Análisis del Contexto y Partes Interesadas.	Circular Interna
8. Inicia la Reunión de	El Secretario General, da inicio a la reunión de Comité, valida el quorum mínimo y da a conocer los temas a tratar.	

PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y DETERMINACIÓN DE PARTES INTERESADAS PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 5 de 6
	DGAC-PRO-009	1	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTACIÓN GENERADA
Comité de Calidad		
9. Presenta el Análisis del Contexto	El Profesional en Gestión de la Calidad, presenta los resultados del Análisis del Contexto consolidado en la Matriz FODA y el DGAC-REG-023.	
10. Valida el Análisis del Contexto	El Comité correspondiente valida si el resultado del análisis del Contexto es coherente con la realidad de la Institución, y si se tomaron en cuenta todos los factores y las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas inherentes a los procesos de la DGAC.	
11. ¿Observación en Análisis?	Si existiera alguna observación por parte de los miembros del Comité, esta será sujeta a debate con todos los miembros del comité. Si no existiera observación alguna al Análisis del Contexto, este será aprobado.	
12. Coordina Corrección de Observación	El Profesional en Gestión de la Calidad y SOA someterá a debate las observaciones generadas al Análisis del Contexto, y coordinará la corrección al mismo.	
13. Difunde las correcciones	El Profesional en Gestión de la Calidad y SOA difundirá las correcciones realizadas en base a las observaciones generadas.	
14. ¿Observación corregida?	Si las observaciones fueron corregidas de forma adecuada se aprueba el análisis de contexto. Si las observaciones no fueron corregidas apropiadamente, vuelve a gestionarse su corrección.	
15. Aprueba Análisis de Contexto	El Comité de Calidad aprueba el Análisis del Contexto, firmando el Formulario de Acta de Comité de Calidad DGAC-REG-018.	DGAC-REG-018
16. Fin de la Reunión del Comité de la Calidad	El Director Ejecutivo, da vía libre a la programación de la Gestión de Riesgos de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad en base al Análisis del Contexto y Partes Interesadas Aprobadas, y da por finalizada la Reunión del Comité.	
17. Difunde Resultados de Reunión de Comité	El Profesional en Gestión de la Calidad y SOA, difunde los resultados de la reunión del comité por medio de correo electrónico a todos los miembros del Comité.	
18. Realiza Seguimiento	Independientemente a los análisis anuales del contexto, el Profesional en Gestión de la Calidad y SOA o el EAC participantes en la última sesión anual o extraordinaria del análisis del contexto deberán estar atentos a los cambios del entorno, para cuando proceda, alertar o proponer a la dirección ejecutiva sobre la necesidad de realizar un nuevo análisis extraordinario del contexto.	

5.4 REEMPLAZOS

Con el fin de desarrollar el presente procedimiento se establece lo siguiente:

- En ausencia del Director de Área o Jefe de Unidad, asume el cargo un interino designado.
- En ausencia del Equipo Técnico, el Director de Área o Jefe de Unidad conforman un nuevo Equipo Técnico.

PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y DETERMINACIÓN DE PARTES INTERESADAS PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 6 de 6
	DGAC-PRO-009	1	

- En ausencia del Profesional en Gestión de la Calidad el Secretario General designa una persona para su reemplazo.

El personal asume un cargo o asume un interinato, debe contar con las competencias establecidas para el cargo que asume.

5.5 ACTIVIDADES DE CONTROL

ACTIVIDAD DE CONTROL	RESPONSABLE	PARÁMETROS (ESPECIFICACIONES-INDICADORES)	METODOLOGÍA
10. Valida el Análisis del Contexto.	Miembros del Comité	El Comité correspondiente valida si el resultado del análisis del Contexto es coherente con la realidad de la Institución, y si se tomaron en cuenta todos los factores y las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas inherentes a los procesos de la DGAC.	Reunión de Evaluación

5.6 PLAZO

De:	A:	Días Hábiles
Análisis del Contexto		Una vez al año.

6. DISTRIBUCIÓN Y ACCESO

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

7. ANEXOS

- DGAC-REG-018 Acta de Comité de Calidad
- DGAC-REG-023 Formulario de Análisis del Contexto y Determinación de Partes Interesadas

TABLA DE ADMINISTRACIÓN DEL REGISTRO DGAC-REG-018; DGAC-REG-023					
Condición	Nivel				Descripción
Almacenamiento	X	Normal		Superior	En físico en Archivadores de Palanca de los Dueños de Proceso con copia en Planificación y Calidad.
Recuperación		Acceso libre	X	Acceso controlado	Acceso controlado por los Dueños de Proceso y Planificación y Calidad (para las copias).
Protección		Ninguna	X	Requiere	En estantes bajo llave.
Tiempo de retención	____2____ años				Luego pasa a Archivo Central.



REGISTRO
ANÁLISIS DEL CONTEXTO

CODIGO	VIGENCIA
DGAC-REG-023	06/03/2020
	REVISIÓN
	1

Proceso		Área:		Gestión:	
----------------	--	--------------	--	-----------------	--

Tabla 1

Cuestiones Externas	Oportunidades	PROCESO A	PROCESO B	PROCESO C	PROCESO D	PROCESO E	PROCESO F	Amenazas	PROCESO A	PROCESO B	PROCESO C	PROCESO D	PROCESO E	PROCESO F

Tabla 2

Cuestiones Internas	Fortalezas	PROCESO A	PROCESO B	PROCESO C	PROCESO D	PROCESO E	PROCESO F	Debilidades	PROCESO A	PROCESO B	PROCESO C	PROCESO D	PROCESO E	PROCESO F

Tabla 3

Grupo	Partes Interesadas	PROCESO A	PROCESO B	PROCESO C	PROCESO D	PROCESO E	PROCESO F	Necesidades (Lo que requiere)	Expectativas (Lo que espera)

Tabla 4

FODA	Oportunidades	Amenazas
Fortalezas		
Debilidades		