

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página
	DGAC-PRO-001	3	1 de 12



PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA

PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA

	NOMBRE Y CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO	Ing. Luis Rodrigo Bustillos Paz Profesional en Gestión de la Calidad y SOA	05 FEB 2026	
REVISADO	Ing. José Manuel Olivares Gonzales Responsable en Planificación y Calidad	05 FEB 2026	
APROBADO	Cmdte. Jose Antonio Fanola Orias Director Ejecutivo a.i.	20 FEB 2026	

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página
	DGAC-PRO-001	3	2 de 12

CONTROL DE CAMBIOS			
Revisión	Fecha de Aprobación (Resolución Administrativa)	Cambio Realizado	Fecha de Aplicación
Rev. 0	01/09/2017	Procedimiento Nuevo	01/09/2017
Rev. 1	16/01/2019	Procedimiento ajustado a la ampliación del alcance del SGC.	16/01/2019
Rev. 2	06/03/2020	Ampliación de Alcance	06/03/2020
Rev.3	20 FEB 2026	<ul style="list-style-type: none"> • Adición y mejora de redacción en el punto 2. Alcance, Punto 3 Responsabilidades; Puntos 5.2.2 Caratula de la Información Documentada; 5.2.5 Pie de Página; 5.2.6 Estructura de la Información; 5.3.1 Encabezado; 5.4 Codificación de la Información documentada y formatos de registro; 5.5 Resolución Administrativa; 5.8. Difusión y/o Capacitación. • Adición de un nuevo punto 5.2.3 Seguimiento Control de Cambios. 	25 FEB 2026



COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC



RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA Nº 58
La Paz,

20 FEB 2026

VISTOS:

El Informe DGAC/PLA/INF-0008/26 DGAC/02800/2026, de 05 de febrero de 2026, emitido por el Profesional en Gestión de la Calidad y SOA, dependiente del Área de Planificación y Calidad de la Dirección General de Aeronáutica Civil - DGAC, referente a la **"APROBACIÓN CON RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS PROCEDIMIENTOS DGAC-PRO-001 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA; DGAC-PRO-002 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA; DGAC-MAN.001 MANUAL DE LA CALIDAD; DGAC-RGL-001 REGLAMENTO DE COMITÉ DE CALIDAD"** y los antecedentes del trámite.

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 Aeronáutica Civil de Bolivia, establece que la Autoridad de Aeronáutica Civil es la máxima autoridad técnica operativa del sector aeronáutico civil 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.

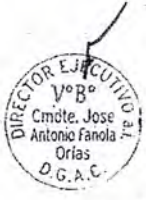
Que el Decreto Supremo N° 28478, de 2 de diciembre de 2005, Marco Institucional de la Dirección General de Aeronáutica Civil, dispone en su Artículo 2 que esta Entidad es un órgano autárquico de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con jurisdicción nacional, tiene autonomía de gestión administrativa, legal y económica para el cumplimiento de su misión institucional.

Que el Artículo 8 del citado Decreto Supremo, señala que la Dirección General de Aeronáutica Civil tiene las siguientes funciones enunciativas y no limitativas: "(...) 5. Formular, aprobar y ejecutar las normas técnico-operativas, administrativas, comerciales y legales dentro del ámbito de su competencia (...)".

Que de conformidad con el Numeral 5) del Artículo 14, del citado Decreto Supremo, dispone que es atribución del Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil, emitir Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia; asimismo, el numeral 8) del mismo Artículo, entre otras, describe: Aprobar los Manuales y Procedimientos Técnico-Operativos y Comerciales.

CONSIDERANDO

Que mediante Informe DGAC/PLA/INF-0008/26 DGAC/02800/2026, de 05 de febrero de 2026, el Profesional en Gestión de la Calidad y SOA, señala: "(...) La Área de Planificación y Calidad de la Dirección Ejecutiva, en ejercicio de sus facultades, solicita a la Dirección Jurídica la aprobación con Resolución Administrativa de los siguientes instrumentos documentales, los cuales han sido sometidos a un proceso integral de revisión y actualización: Procedimiento de Elaboración o Modificación de información Documentada (DGAC-PRO-001); Procedimiento de Control de la información Documentada (DGAC-PRO-002); Manual de Calidad (DGAC-MAN-001); Reglamento de Comité de Calidad (DGAC-RGL-001) (...) Considerando que la Dirección Ejecutiva constituye la instancia jerárquica facultada para la homologación de la documentación normativa de la DGAC, el presente documento se formaliza como **informe técnico justificativo y solicitud expresa**. (...) Las modificaciones sustanciales incorporadas en cada instrumento se detallan a continuación: **DGAC-PRO-001 Procedimiento de Elaboración o modificación de**





COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC

ARCHIVO CENTRAL - DGAC
Lc. Nelsa A. Frutos
Cruz
D.G.A.C.



Información Documentada (...) Revisión integral y actualización de la redacción en múltiples segmentos, con el propósito de alinearlos a los requerimientos operativos actuales (...)

Implementación de una Tabla de Control de Cambios, destinada a registrar de manera cronológica y específica todas las modificaciones introducidas al procedimiento desde su emisión original con su versión 0 (...)

DGAC-PRO-002 Procedimiento de Control de la Información Documentada (...) Revisión integral y actualización de la redacción en múltiples segmentos, para su adecuación a las necesidades operativas vigentes (...)

Implementación de una Tabla de Control de Cambios para el registro histórico de las modificaciones (...) Reestructuración del flujograma procedimental y de los descriptivos asociados, incorporando especificaciones relativas a la implementación del sistema de control documental y a la gestión de su base de datos, conforme a los estándares actuales (...)

DGAC-MAN-001 Manual de la Calidad (...) Revisión integral y actualización de la redacción en diversos capítulos, a fin de reflejar la estructura y los procesos organizacionales actuales (...)

Implementación de una Tabla de Control de Cambios para el registro histórico de las modificaciones (...)

DGAC-RGL-001 Reglamento de Comité de Calidad (...) Revisión de la Versión 0 y actualización de la normativa en varios artículos, optimizando la conformación y la estructura funcional del comité de acuerdo con los lineamientos contemporáneos (...)

Implementación de una Tabla de Control de Cambios para el registro histórico de las modificaciones (...); concluye que: "(...) 1) Se revisaron y adecuaron los procedimientos, manual y reglamento requeridos, en virtud al formato y estructura estandarizada de documentos de la DGAC; se le asignan los siguientes códigos bajo los formatos y requerimientos establecidos en el DGAC-PRO-001R2 Procedimiento de Elaboración de Información Documentada. Los siguientes cuadros muestran los códigos y la revisión actualizada y los principales cambios que se realizaron a los documentos (...). 2) La Dirección Ejecutiva de la DGAC, es la instancia de aprobación de los procedimientos, reglamentos y documentos relacionados, de acuerdo al D.S. 28478 (...)

3) Dar de baja las resoluciones administrativas (...). Aclarar que las bajas correspondientes deben suscribirse únicamente a los documentos específicos indicados, sin afectar otras disposiciones que pudieran estar contenidas en una misma resolución, evitando así su anulación integral (...); y recomienda: "(...) 1. Firmar el ejemplar adjunto del documento a aprobar. 2. Derivar el presente informe a la Dirección Jurídica de la DGAC, para la elaboración de la Resolución Administrativa de aprobación de los documentos detallados en el numeral III, junto con el ejemplar adjunto del documento mencionado. 3. La resolución administrativa, en su parte resolutive debe contener la tabla de control de cambios que se muestra en el punto III. 4. Una vez emitida la Resolución Administrativa de aprobación, favor remitir los documentos originales firmados al Área de Planificación y Calidad, para su incorporación al registro documental y control posterior (...)"

Que el Informe Jurídico DGAC/DJ/UAJ/INF-0078/26 DGAC/02800/2026 de 20 de febrero de 2026, concluye que: "(...) el Procedimiento de Elaboración o Modificación de Información Documentada DGAC-PRO-001, el Procedimiento de Control de la Información Documentada DGAC-PRO-002, el Manual de la Calidad DGAC-MAN-001 y el Reglamento de Comité de Calidad DGAC-RGL-001, son viables para su aprobación conforme lo señalado en el Informe Técnico DGAC/PLA/INF-0008/26 DGAC/02800/2026, de 05 de febrero de 2026, el cual deberá formar parte indivisible de la Resolución Administrativa que los apruebe; asimismo, se instruya al Área de Planificación y Calidad, el proceso correspondiente de la difusión al interior de la institución de los nuevos documentos aprobados y su respectivo control (...)"

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución Suprema N° 32132, de 24 de noviembre de 2025, ha sido designado como Director Ejecutivo Interino de la Dirección General de Aeronáutica Civil DGAC, el Cmdt. José Antonio Fanola Orias.

Que el Numeral 5 del Artículo 14 del Decreto Supremo N° 28478, establece como atribución del Director Ejecutivo de la Dirección General de Aeronáutica Civil, la emisión de Resoluciones Administrativas sobre asuntos de su competencia;

POR TANTO:

EL DIRECTOR EJECUTIVO INTERINO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL - DGAC, EN USO DE LAS ATRIBUCIONES CONFERIDAS POR LEY.

DIRECCIÓN EJECUTIVA
VºBº
Cmde. José Antonio Fanola Orias
D.G.A.C.

DIRECCIÓN EJECUTIVA
VºBº
Cmde. José Antonio Fanola Orias
D.G.A.C.

DIRECCIÓN JURÍDICA
VºBº
Abg. Enrique Rojas López
D.G.A.C.

DIRECCIÓN EJECUTIVA
VºBº
Cmde. José Antonio Fanola Orias
D.G.A.C.

ANÁLISIS JURÍDICO
VºBº
Abg. Javier Galloza
D.G.A.C.



RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR, los siguientes documentos:

PROCEDIMIENTOS			
Código	Nombre documento	Versión	Control de cambios
DGAC-PRO-001	Procedimiento de Elaboración o Modificación de Información Documentada	Rev.3	<ul style="list-style-type: none"> Adición y mejora de redacción en el punto 2. Alcance, Punto 3 Responsabilidades, Puntos 5.2.2 Caratula de la Información Documentada, 5.2.5 Pie de Página, 5.2.6 Estructura de la Información, 5.3.1 Encabezado, 5.4 Codificación de la Información documentada y formatos de registro, 5.5 Resolución Administrativa, 5.8 Difusión y/o Capacitación Adición de un nuevo punto 5.2.3 Seguimiento Control de Cambios.
DGAC-PRO-002	Procedimiento de Control de la Información Documentada	Rev.7	<ul style="list-style-type: none"> Mejoras en la redacción en los puntos 2, 3, 5.1, 5.2, 5.3, 5.6.1, 5.6.2. Adición sobre el registro del "Sistema de Control de Información documentada en los puntos 5.2.1, y 5.3.1 Flujoograma del procedimiento y 5.2.2., 5.3.2 Descripción del Procedimiento

MANUAL			
Código	Nombre Documento	Versión	Control de Cambios
DGAC-MAN-001	Manual de la Calidad	Rev. 6	<ul style="list-style-type: none"> Mejora de la redacción puntos 0.1, 0.2.1 Generalidades; 2. Referencias Normativas; 3. Términos y Definiciones, 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, 9.1.2 Satisfacción del cliente.

REGLAMENTO			
Código	Nombre Documento	Versión	Control de Cambios
DGAC-RGL-001	Reglamento de comité de calidad	Rev. 1	* Actualización de Reglamento en los Artículos: 3,5,9,10,11,12,13,14

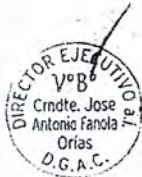
SEGUNDO.- Dejar sin efecto la Resolución Administrativa, detallada a continuación:

RESOLUCIÓN	DOCUMENTO	REVISIÓN
Resolución Administrativa Nro. 359 del 20/08/2025	DGAC-PRO-002 Procedimiento de Control de la Información Documentada	Rev. 6

Dejar sin efecto las siguientes Resoluciones Administrativas, en las partes que se detallan a continuación; quedando firmes y subsistentes las demás disposiciones contenidas en las mismas:

RESOLUCIÓN	DOCUMENTO	REVISIÓN
Resolución Administrativa Nro. 377 del 29/08/2025	DGAC-MAN-001 Manual de la Calidad	Rev. 5
Resolución Administrativa Nro. 085 del 06/03/2020	DGAC-PRO-001 Procedimiento de Elaboración o modificación de Información Documentada	Rev. 2
Resolución Administrativa Nro. 413 del 01/09/2017	DGAC-RGL-001 Reglamento de Comité de Calidad	Rev. 0

TERCERO.- INSTRUIR al Área de Planificación y Calidad, la difusión al interior de la Institución de los documentos aprobados mediante la presente Resolución Administrativa y su respectivo control.



COPIA LEGALIZADA
ARCHIVO CENTRAL - DGAC



ESTE DOCUMENTO ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL
CUSTODIADA EN PODER DEL ARCHIVO CENTRAL DE LA
DIRECCION GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL - DGAC,
POR LO QUE, SE LEGALIZA EN CUMPLIMIENTO A
NORMATIVA VIGENTE.

CÓDIGO CIVIL - ARTICULO 1311/1975 (Copias
fotográficas y micro filmicas).
LEY 2341/2002 - ARTICULO 18 (Acceso a
Archivo y Registros y Obtención de Copias)

Lic. Melisa Andrea Frontanilla Cruz
TÉCNICO EN CARGADO 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 3 de 12
	DGAC-PRO-001	3	

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, registros, formato de documentos específicos, manuales, especificaciones 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) que no se encuentren declarados en el procedimiento correspondiente Ej.: notas externas, notas internas, correos electrónicos, informes, circulares, boletines, hoja de encaminamiento (hoja de ruta), memorándums, manuales técnicos OACI y otros que 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/Técnico 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.

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 4 de 12
	DGAC-PRO-001	3	

- **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.
- **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 de la Unidad Organizacional donde se generó el Proceso y el documento identificando la Dirección a la que pertenece: 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 SEGUIMIENTO CONTROL DE CAMBIOS

Se debe insertar cuadro de control de Cambios el cual debe describir: el número de revisión que se realizó al Documento, la fecha de aprobación, la descripción del Cambio Realizado y la fecha de aplicación correspondiente. Por ejemplo:

CONTROL DE CAMBIOS			
Revisión	Fecha de Aprobación (Resolución Administrativa)	Cambio Realizado	Fecha de Aplicación
Rev. 0	01/09/2017	Procedimiento Nuevo
Rev. 1	16/01/2019	Ampliación del alcance del SGC.

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 5 de 12
	DGAC-PRO-001	3	

5.2.4 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.
- 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 ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 1 de 3
	DGAC-PRO-001	0	

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 CONSIDERADOS **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 15
--	---------------------------------	---------------	-------------------



DGAC
DIRECCIÓN GENERAL DE AERONÁUTICA CIVIL

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

DIRECCIÓN EJECUTIVA

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

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 LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

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

DESCRIPCIÓN	PROCEDI MIENTO	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.	SI	OPCIONAL	NO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		
CARGO / RESPONSABLE	CARGO / RESPONSABLE	CARGO / RESPONSABLE
Inicio		
1. Actividad A	Documento Generado	Registro Generado
2. Actividad B		7
	3. Actividad C	
	4. ¿Decisión?	
SI		
5. Sub Proceso X		Registro Generado
Fin		
	6. Actividad D	
	7. Actividad E	
	8. Actividad G	
		2

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 La decisión puede corresponder a una operación/actividad
	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.
	Base de Datos	Se utiliza para la conservación de la información digital.

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. Detallar que tipo de documento se ha generado, por ejemplo Nota, correo electrónico, etc.</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. Detallar que tipo de documento se ha generado, por ejemplo Nota, correo electrónico, etc.	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. Detallar que tipo de documento se ha generado, por ejemplo Nota, correo electrónico, etc.																
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 9 de 12
	DGAC-PRO-001	3	

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 Procedimientos:

	NOMBRE DE PROCEDIMIENTO	CODIGO	VIGENCIA
		XXX/REG/OXX	dd/mm/aaaa
			REVISION
			##


Ejemplo de Encabezado Estándar de Registro, etc:

	REGISTRO	CODIGO	VIGENCIA
	NOMBRE DE REGISTRO	XXX/REG/OXX	dd/mm/aaaa
			REVISION
			##

Ejemplo de Encabezado Formato de Registro Digital/Físico:

NOMBRE DE FORMATO DE REGISTRO DIGITAL
CÓDIGO: XXX/REG/OXX
REVISIÓN: ##

Ejemplo de Encabezado Estándar de Especificación, etc:

	ESPECIFICACIONES	CODIGO	VIGENCIA
	NOMBRE DE ESPECIFICACIONES	XXX/REG/OXX	dd/mm/aaaa
			REVISION
			##

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.

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 10 de 12
	DGAC-PRO-001	3	

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

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 = Dirección de Área (en la cual se genera el documento)
- BBB= Unidad organizacional que depende de la Dirección de 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	Dirección de Área (AAA)	Código	Unidades Organizacionales (BBB)
DEJ	Dirección Ejecutiva	SG	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
DNA	Dirección de Navegación Aérea	AGA	Unidad de Aeródromos
		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)
DAF	Dirección Administrativa Financiera	UGTH	Unidad de Gestión del Talento Humano
		UADM	Unidad Administrativa
		UFIN	Unidad Financiera
		ASIS	Área de Sistemas
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

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 11 de 12
	DGAC-PRO-001	3	

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.

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.

5.5 RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA

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

5.6 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.

5.7 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".

5.8 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 remota.- 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.

PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA PLANIFICACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN EJECUTIVA	Código Documento	Revisión	Página 12 de 12
	DGAC-PRO-001	3	

6 **DISTRIBUCIÓN Y ACCESO**

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